

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“APROVISIONAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COTARUSE, AÑO  
2016”**

TESIS

PRESENTADO POR:

BACH. GLADYS LLAMCCAYA ÑAHUINLLA

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS

**ABANCAY – APURÍMAC**

**2018**



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“APROVISIONAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COTARUSE, AÑO  
2016”**

Presentado por la **Bach. GLADYS LLAMCCAYA ÑAHUINLLA**, para optar el  
Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Sustentado y aprobado el 13 de noviembre del 2018, ante el jurado:

**Presidente:**

Dra. Marina Vilca Cáceres

**Primer Miembro:**

Dr. Víctor Carmelino Vargas Godoy

**Segundo Miembro:**

Mg. Julián Oré Leiva

**Asesor:**

Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco la confianza y el apoyo brindado por parte de mis Padres, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi asesor de tesis por estar siempre en la disposición de ofrecerme su ayuda para llevar a cabo tan importante tema de investigación.

Gracias a todos mis Docentes, Compañeros y Amigos de la Facultad de Administración.

A la Municipalidad Distrital de Cotaruse en especial a su Alcalde Victor Huamani Chumpe QEPD y funcionarios por su colaboración en mi Tesis.

Gracias de corazón a todos quienes Intervinieron en esta fase de elaboración de mi Tesis.

*GLADYS LLAMCCAYA ÑAHUINLLA.*



## *Dedicatoria*

*A mis padres Luis y Antonia,  
mi Hija Alys, mis hermanos Yesenia y  
Beto, Alfredo y amigos que me  
brindaron su apoyo incondicional  
para hacer posible la realización de  
este trabajo.*

*De manera especial a mis  
docentes que me guiaron en este  
camino de investigación y por  
bríndarme los consejos y  
compartirme sus conocimientos y  
experiencias para que sea posible la  
realización de este trabajo de  
investigación. Gladys Llamccaya Nahuinlla.*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I.....	5
Planteamiento del Problema.....	5
1.1. Descripción Del Problema.....	5
1.2. Enunciado.....	6
1.2.1. Problema General.....	6
1.2.2. Problemas Específicos.....	6
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. Justificación.....	7
1.5. Delimitación.....	7
CAPÍTULO II.....	8
Marco Teórico.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Marco Referencial.....	9
2.2.1. Importancia del aprovisionamiento.....	9
2.2.2. Principales definiciones de aprovisionamiento.....	9
2.2.3. Principales modelos de aprovisionamiento y logística.....	10
2.2.4. Función pública.....	12
2.2.5. Administración de la logística.....	12
2.2.6. El modelo del Aprovisionamiento.....	12
2.2.7. Mecanismos de contratación.....	13



2.2.8. Desempeño laboral .....	15
2.2.9. Los Componentes del Desempeño Laboral según Campbell .....	17
2.1.1.1 Indicadores para la medición del desempeño .....	19
2.3. Definición de términos .....	23
CAPÍTULO III .....	25
Diseño Metodológico .....	25
3.1. Definición de variables .....	25
3.1.1. Aprovisionamiento .....	25
3.1.2. Desempeño Laboral.....	25
3.2. Operacionalización de variables .....	26
3.3. Hipótesis de la investigación .....	27
3.3.1. Hipótesis general .....	27
3.3.2. Hipótesis específicas.....	27
3.4. Tipo y nivel de investigación.....	27
3.4.1. Tipo de investigación .....	27
3.4.2. Diseño de la investigación.....	28
3.4.3. Nivel de investigación .....	28
3.5. Población y muestra.....	28
3.5.1. Población .....	28
3.5.2. Muestra .....	29
3.6. Procedimiento de la investigación .....	29
3.7. Material de la investigación.....	29
3.7.1. Instrumentos de la investigación .....	29
3.7.2. Diseño de material de la investigación .....	29
CAPÍTULO IV .....	31
Resultados.....	31



4.1. Descripción de los Resultados .....	31
4.2. Contratación de hipótesis .....	83
4.2.1. Hipótesis estadísticas .....	83
4.3. Discusión de resultados .....	87
CAPÍTULO V Conclusiones y recomendaciones .....	89
5.1. Conclusiones.....	89
5.2. Recomendaciones .....	91
Referencias bibliográficas .....	93
Anexos.....	95



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Aprovisionamiento y la relación con el desempeño laboral .....	31
Tabla 2: Existe una continuidad en los suministros .....	32
Tabla 3: le proporcionan los bienes de acuerdo con las especificaciones de la calidad re querida .....	34
Tabla 4: Le previenen sobre las variaciones de precios en el mercado de bienes y servicios .....	36
Tabla 5: El sistema de almacenes que garantiza el aprovisionamiento oportuno .....	37
Tabla 6: La zonificación de bienes permite el aprovisionamiento.....	39
Tabla 7: Almacén atiende oportunamente los pedidos.....	40
Tabla 8: Existe disponibilidad de materia prima.....	42
Tabla 9: Existe la disponibilidad de productos semi elaborados.....	44
Tabla 10: Existe disponibilidad de productos terminados .....	46
Tabla 11: Se realizan todas las actividades programadas.....	47
Tabla 12: Los beneficios que se ofrecen benefician a la población .....	49
Tabla 13: Esta en la capacidad de brindar los servicios .....	50
Tabla 14: Los resultados de las actividades programadas son los esperados.....	52
Tabla 15: Para la prestación de servicios se hace uso de materiales necesarios .....	53
Tabla 16: En la prestación de servicios hace uso de materiales a costos aceptables.....	55
Tabla 17: En la prestación de servicios se hace uso de materiales de calidad .....	56
Tabla 18: la dependencia donde labora cuenta con los recursos financieros .....	58
Tabla 19: La dependencia ejecuta actualmente los recursos financiero.....	59
Tabla 20: Actividades programadas en la dependencia donde trabaja.....	60
Tabla 21: Los servicios se prestan oportunamente a la población beneficiaria .....	62
Tabla 22: Los servicios que presta son de libre accesibilidad para todos los usuarios .....	63
Tabla 23: Existe un buzón de sugerencias a fin de mejorar la calidad del servicio .....	65
Tabla 24: Gestión de compras.....	66
Tabla 25: Gestión de almacenes.....	68
Tabla 26: Gestión de inventarios.....	69





Tabla 27: Eficacia .....	70
Tabla 28: Eficiencia .....	72
Tabla 29: Economía .....	73
Tabla 30: Calidad de servicio.....	74
Tabla 31: Aprovevisionamiento.....	76
Tabla 32. Desempeño Laboral .....	77
Tabla 33: Trabajadores por desempeño laboral según aprovisionamiento .....	78
Tabla 34: Gestión de compras y Desempeño Laboral .....	80
Tabla 35: Gestion de almacen y desempeño laboral .....	81
Tabla 36: Gestion de inventarios y desempeño laboral.....	82
Tabla 37: prueba de chi cuadrado de pearson .....	83
Tabla 38: Medidas simétricas.....	83
Tabla 39: Prueba de chi cuadrado de pearson.....	85
Tabla 40: Prueba de chi cuadrado pearson.....	86
Tabla 41: prueba de chi cuadrado person.....	87



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Aprovechamiento se relaciona positivamente con el desempeño laboral .....	31
Figura 2: Continuidad en los suministros de acuerdo al POI.....	33
Figura 3: Distribución de los bienes y servicios de acuerdo a lo solicitado.....	35
Figura 4: Prevención sobre las variaciones de precios en el mercado de bienes y servicios .....	36
Figura 5: Sistema de almacenamiento garantiza el aprovisionamiento.....	38
Figura 6: La zonificación de bienes en almacén permite el aprovisionamiento.....	39
Figura 7: Almacén atiende oportunamente los pedidos .....	41
Figura 8: Existe disponibilidad de materia prima .....	43
Figura 9: Disponibilidad de productos semi-terminados .....	45
Figura 10: Disponibilidad de productos terminados .....	46
Figura 11: Se realizan todas las actividades programadas .....	48
Figura 12: Los beneficios en los servicios públicos que se ofrece.....	49
Figura 13: Existen condiciones para prestar los servicios.....	51
Figura 14: Los resultados de las actividades de las dependencias son las esperadas.....	52
Figura 15: En la prestación de servicios se hace uso de los materiales necesarios .....	54
Figura 16: En la prestación de servicios se hace uso de materiales a costos aceptables .....	55
Figura 17: En la prestación de servicios se utiliza materiales de calidad.....	57
Figura 18: La dependencia donde labora cuenta con los recursos financieros .....	58
Figura 19: La dependencia donde labora ejecuta adecuadamente los recursos .....	59
Figura 20: Las actividades programadas en la dependencia donde trabaja.....	61
Figura 21: Los servicios se prestan oportunamente .....	62
Figura 22: Los servicios prestados de libre accesibilidad .....	64
Figura 23: Existe un buzón de sugerencias para fines de mejorar el servicio.....	65
Figura 24: Gestión de compras .....	67
Figura 25: Gestión de almacén.....	68
Figura 26: Gestión de inventarios .....	69
Figura 27: Eficacia .....	71

Figura 28: Eficiencia .....	72
Figura 29: Economía .....	74
Figura 30: Calidad de servicio .....	75
Figura 31: Aprovevisionamiento .....	76
Figura 32: Desempeño laboral .....	77
Figura 33: Desempeño laboral según aprovisionamiento .....	79
Figura 34: Desempeño laboral .....	80
Figura 35: Desempeño laboral .....	81
Figura 36: Desempeño laboral .....	82



**“APROVISIONAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COTARUSE, AÑO  
2016”**

**ESTA PUBLICACION ESTA BAJO UNA LICENCIA CREATIVE COMMONS**



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad se vive momentos de cambios acelerados en las organizaciones, en esta misma dirección están los cambios al interior de los procesos en el desarrollo de las organización por efecto del avance de la tecnología y la disponibilidad de la información y la apertura de fronteras a la comercialización de los bienes materiales u otros insumos necesarios en un sin número de mercados, actualmente se vive una revolución que, lejos de ser una moda pasajera, es el producto de fuerzas incontrolables que abre fronteras como antes nunca se había vista, producto de ello es el fenómeno de la globalización, la informatización, la falta de intermediación económica y la intangibilización, factores que han producido en las organizaciones un repensar en la valoración de sus activos reflejados en sus resultados contables y tener en cuenta el capital intelectual generado en sus procesos como medida de su competitividad y éxito en el entorno comercial y social donde se desenvuelve.

Las organizaciones cual fuere su naturaleza deben enfrentarse a un entorno empresarial muy competitivo donde la globalización de la economía y el comercio internacional generan una constante carrera por conquistar nuevos mercados, generándose un ambiente de competencia cada día más intenso entre organizaciones y países. Esto, sumado a que la era industrial ha sido reemplazada por la sociedad de la información y del conocimiento, ha generado la puesta en práctica de modelos de una gestión empresarial más eficientes donde los intangibles y la calidad total se tornan esenciales. En este mismo orden, destacados expertos opinan que alrededor del 80% del valor de mercado de una organización reside en sus elementos intangibles (Bueno Campos E. , 2003).

En este nuevo milenio, al igual que las organizaciones privadas también las organizaciones públicas no pueden estar ajena a estos cambios que ocurren en el entorno, los directivos que ocupan cargos en el sector público no pueden estar al margen de lo que ocurre en el mundo empresarial. En este sentido los procesos internos de las entidades públicas necesitan implementar nuevos proceso en sus actividades cotidianas para brindar un eficiente servicio a la población. En este sentido se ha realizado el presente trabajo de investigación en una institución que pertenece al sector público con sus propias características y necesidades que son propias de este tipo de instituciones, en el presente trabajo de investigación se pretende demostrar el grado de relación que existe entre el

**Aprovisionamiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016**”, cuya finalidad es encontrar el grado de asociatividad que existe entre ambas variables de estudio. El presente trabajo se ha desarrollado según la propuesta definida por las autoridades universitarias entendidas del proceso de investigación, según la siguiente secuencia:

Un primer capítulo donde se ha desarrollado el planteamiento del problema, donde se describe la problemática que se observa en la Municipalidad Distrital de Cotaruse específicamente el sistema de aprovisionamiento que se ha implementado para el abastecimiento de los materiales y recursos necesarios que son necesarios para el funcionamiento de las actividades cotidiana de la institución, así como el desempeño laboral de los servidores en condición de nombrados y contratados.

En el segundo capítulo se aborda el marco teórico, donde se desenvuelve: Los Antecedentes de trabajos de investigaciones referentes y afines al trabajo de investigación. El marco referencial desarrollado desde la revisión del material bibliográfico existente, y el marco conceptual que permite aclarar los términos técnicos usuales en el desarrollo del marco referencial. Argumentos teóricos y técnicos desarrollados en el presente trabajo de investigación.

El tercer capítulo se ha explicado respecto a la metodología de la investigación, se considera el tipo y nivel de investigación, así como el método y diseño de investigación utilizada en el estudio; por otro lado, la población y muestra de trabajo y seguido de las técnicas de levantamiento de información, proceso e interpretación de resultados.

Un cuarto capítulo denominado discusión de los resultados de la investigación, que contiene de información consumada de campo, relacionada con el sustento teórico y criterios terminales de la responsable de investigación. Los resultados logrados se han realizado de acuerdo al comportamiento y relación de las variables e indicadores implicados en el estudio.

Posteriormente se concluye el trabajo de investigación con las conclusiones y recomendaciones al cual se han arribado en la importante experiencia de investigación propuesta. Como alcance se menciona de las referencias bibliográficas y los anexos con documentación relevante en el trabajo de investigación.

## RESUMEN

La tesis intitulada: “**Aprovisionamiento y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016**” ha identificado el problema en el aprovisionamiento de dicha entidad. Esta problemática se expresa en la siguiente pregunta: ¿Cómo el aprovisionamiento se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016? Ante la problemática, se propone la solución a través de la formulación de la siguiente hipótesis: El aprovisionamiento se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016. Este trabajo se ha orientado al siguiente objetivo: Determinar de qué manera el aprovisionamiento se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016. Por otro lado se tiene que esta investigación es sustantiva – básica. El nivel de investigación es descriptiva – correlacional. El método utilizado ha sido el hipotético – deductivo. La población estuvo compuesta por 27trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse. La muestra estuvo constituida por 27 trabajadores de la entidad. Las técnicas utilizadas para tener la información y trabajarla fueron la encuesta, toma de información y análisis documental. Como corolario del trabajo se tiene que el resultado más importante está dado porque el 92.5% de trabajadores indicó que siempre, casi siempre u ocasionalmente el aprovisionamiento se relaciona positivamente con el desempeño laboral.

**Palabras claves:** Aprovisionamiento, trabajadores y desempeño laboral.

## ABSTRACT

This thesis entitled: "Supply and job performance of Cotaruse District Municipality workers, year 2016" has identified the problem on the supply implementation. This problem is expressed in the following question: How does the supply is related to job performance of Cotaruse District Municipality workers, year 2016. Given the problems, we propose the solution through the formulation of the following hypothesis: There is a positive relation between supply and job performance. This work has been geared towards next objective: to determine how the supply is related job performance of Cotaruse District Municipality workers, year 2016. On the other hand there is that this research is applied, active and dynamic focused on problem solving. The level of research is descriptive - correlational, it seeks to determine the extent to which two events are related. The method used was the hypothetical - deductive. The population consisted of 27 people between workers of the Cotaruse District Municipality workers. The sample consisted of 27 people between workers of this organization. Techniques used to have the information and work it were the interview, processing and analysis. As a corollary of the work has to be the most important result is given that 92.5 percent of respondents agree that there is a positive relationship between supply and job performance workers.

**Keywords:** Supply, workers and job performance.





## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción Del Problema

En una economía globalizada, las entidades del Sector Público “tienen como fin el Servicio a la Nación, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal de manera que se logre una mejor atención a la Ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos” (Andía Valencia, 2011).

Para la adecuada gestión de las entidades públicas en el Perú, se considera que el aprovisionamiento se relaciona con el desempeño laboral en instituciones de manera positiva. El aprovisionamiento es la función de la logística encargada de proveer de materia primas, productos en proceso o productos terminados a las diferentes dependencias y garantizar el logro de los objetivos organizacionales.

La Municipalidad Distrital de Cotaruse fomenta y promueve el desarrollo integral de sus habitantes y del territorio de su jurisdicción (Ley Orgánica de Municipalidades N° 23853, 1984); para lo cual requiere que el aprovisionamiento de materia prima, productos en proceso o productos acabados se cumpla con los requerimientos de cantidad, calidad y tiempo; de esa manera cumplir con sus objetivos de servicio a la comunidad. La función de aprovisionamiento se desarrolla de manera empírica en la gestión de compras, supeditada a la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por el D.L. N° 1017; así como la gestión de almacenes y la gestión de inventarios; todo ello conlleva a un inadecuado desempeño laboral

En la actualidad en la Región de Apurímac no existen investigaciones sobre el tema; por lo tanto, se hace imprescindible que las instituciones públicas se preocupen por promover la investigación sobre el aprovisionamiento a fin de garantizar el adecuado desempeño laboral de su potencial humano y consecuentemente mejorar la calidad de servicio a la comunidad.

Por lo que, la finalidad de la presente investigación es describir la relación entre el aprovisionamiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse.

## **1.2. Enunciado.**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es el grado de relación que existe entre el aprovisionamiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Qué grado de relación existe entre la gestión de compras y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016?

¿Qué grado de relación existe entre la gestión de almacenes y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016?

¿Qué grado relación existe entre la gestión de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar el grado de relación que existe entre el aprovisionamiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Establecer el grado de relación que existe entre la gestión de compras y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016.

Establecer el grado de realacion que existe entre la gestión de almacenes y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016.

Establecer el grado de relación que existe entre la gestión de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016.

#### **1.4. Justificación**

##### **Justificación Metodológica**

El presente trabajo de investigación tendrá un sustento metodológico de investigación científica que identificará el tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra a aplicar; así como también las técnicas e instrumentos para recopilar, analizar e interpretar la información.

##### **Justificación Teórica**

El presente trabajo de investigación explicará la relación entre el aprovisionamiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse.

##### **Justificación Práctica**

El presente investigación podrá ser aplicado por la Municipalidad Distrital de Cotaruse y otras instituciones que pretendan analizar y mejorar la desempeño laboral mediante la consideración del aprovisionamiento que busca garantizar la consecución de objetivos organizacionales.

##### **Justificación Social**

El presente trabajo de investigación buscará impulsar la activa participación de las diferentes instituciones de la Región Apurímac en el aprovechamiento del aprovisionamiento para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

#### **1.5. Delimitación**

La delimitación del espacio físico geográfico se desarrolló en la Municipalidad Distrital del Distrito de Cotaruse de la Provincia de Aymaraes, Región Apurímac. El estudio se dio a los Funcionarios de dicha Institución.

La delimitación en el tiempo es en el transcurso del año 2016, las encuestas se realizaron en el mes de Noviembre del año 2017.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

Ballesteros Riveros & Ballesteros Silva (2008), publicaron el artículo de nivel descriptivo intitulado “Importancia de la administración logística”, con el objetivo de resaltar la importancia de la administración logística. Este muestra los aspectos relevantes de la administración logística, su importancia, la forma en que se pueden abordar los distintos problemas reales, desde la configuración de la red hasta la preparación de pedidos y su posterior entrega, analizando los sistemas de envío. Concluyendo que: la actual situación caótica de la economía global exige una urgente revisión de la forma cómo se lleva a cabo la administración logística en las organizaciones; las estrategias implementadas deben estar enfocadas en lograr una adecuada sincronización de todos los eslabones de la cadena de suministro, empelando eficientemente los sistemas de información disponibles; en las empresas se presentan problemas logísticos con distinto nivel de complejidad. Para su solución se requiere de un conocimiento preliminar del modelamiento de problemas y de la evaluación de algunas técnicas de solución existentes.

Las investigadoras (Quero Romero, Mendoza Monzant, & Torres Hernández, 2014), desarrollaron el trabajo de investigación de nivel descriptivo - correlacional intitulado “Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica”, se plantearon el objetivo de analizar la correlación entre la comunicación efectiva con el desempeño laboral; concluyeron que: existe una correlación positiva significativa; el comportamiento de los directores de las Escuelas Básicas de la Parroquia Altagracia del Municipio Miranda, reflejó que estos cumplen algunas veces los elementos de la comunicación efectiva, observándose barreras en el proceso de comunicación; el perfil gerencial de los directivos requiere consolidarse sobre procesos de comunicación efectiva que le permitan avanzar exitosamente hacia la evaluación del desempeño laboral de los docentes. También requieren conocer los procesos administrativos y definir políticas comunicacionales para interactuar como supervisores garantes de una educación democrática, equitativa y de justicia social. Esta investigación corresponde a un estudio descriptivo – correlacional, al relacionar las variables comunicación efectiva con el desempeño laboral.

Jiménez Sánchez & Hernández García (2002), realizaron la investigación de nivel descriptivo, titulada “Marco conceptual de la cadena de suministro: Un nuevo enfoque logístico”, que tuvo como objetivo esclarecer las relaciones entre las estructuras territoriales emergentes de las nuevas tendencias de la organización de los sistemas de producción y mecanismos de articulación logísticos utilizados por empresas, o red de empresas ligadas por las “cadenas de valor” y las “cadenas de suministro” en el marco de una economía globalizada. De este análisis, se identificaron las bases teórico-metodológicas que influyen en la formación de la cadena y los tipos de relación entre sus elementos.

## **2.2. Marco Referencial**

### **2.2.1. Importancia del aprovisionamiento**

La gestión del aprovisionamiento tiene una gran importancia en el buen funcionamiento de una empresa porque: Impacta directamente en los costes de producción. Afecta a la calidad del producto y el servicio final al cliente. La reducción de gastos y costes en esta área maximiza los beneficios del sistema logístico. Además su importancia radica en el cumplimiento que tiene al desarrollar las actividades de aprovisionamiento en la cadena logística, debido que este proceso permite que las organizaciones se beneficien por la aplicación de los métodos orientados a reducir los costos y estar presente en el momento oportuno respecto a la entrega de los bienes y servicios.

### **2.2.2. Principales definiciones de aprovisionamiento**

La logística aborda el estudio de un conjunto de actividades que se ejercen sobre los flujos materiales, informativos, financieros y decisionales desde un origen hasta un destino con el objetivo de brindar un servicio que se ajuste a las necesidades y requerimientos de los clientes internos y externos de la organización, a un costo razonable, con la calidad requerida y en el momento oportuno, permitiéndole de esta forma ocupar una posición competitiva ventajosa.

Según Pau Cos & Navascués (2006) definen logística integral como el conjunto de técnicas y medios destinados a gestionar el flujo de materiales y de información, cuyo objetivo principal es la satisfacción de las necesidades en bienes y servicios de un cliente y/o mercado en calidad, cantidad, lugar y momento; maximizando la satisfacción del cliente y la flexibilidad de respuesta y minimizando el tiempo de respuesta y los costos.

Por lo tanto se entiende por aprovisionamiento al conjunto de actividades que desarrollan las organizaciones sean estas de carácter privado o público con la finalidad de asegurar la disponibilidad de los bienes y servicios externos que le son necesarios para la realización de sus actividades.

### **2.2.3. Principales modelos de aprovisionamiento y logística**

#### ***2.2.3.1. Gestión de la Cadena de Suministros***

La gestión de cadena de suministro es una red de instalaciones y medios de distribución que tiene por función la obtención de materiales, transformación de dichos materiales en productos intermedios y productos terminados y distribución de estos productos terminados a los consumidores. Una cadena de suministro consta de tres partes: el suministro, la fabricación y la distribución. La parte del suministro se concentra en cómo, dónde y cuándo se consiguen y suministran las materias primas para fabricación. La Fabricación convierte estas materias primas en productos terminados y la Distribución se asegura de que dichos productos finales lleguen al consumidor a través de una red de distribuidores, almacenes y comercios minoristas. Se dice que la cadena comienza con los proveedores de tus proveedores y termina con los clientes de tus clientes.

#### ***2.2.3.2. Gestión de Inventarios en Cadenas de Abastecimiento***

La gestión en la cadena de suministro involucra en su desarrollo a varios procesos o actividades, de las cuales son los más importantes el aprovisionamiento, la planificación, el cumplimiento de todos los pedidos correspondientes, los pedidos por emergencia, el proceso de análisis realizados sobre las existencias, el traslado y el despacho de los productos, la administración y la recepción de inventarios, la administración de garantías, el seguimiento sobre las posibles fallas que pueden presentar los componentes, la facturación y emisión de recibos y los procesamientos de los pagos. Gestión cadena suministro está integrado en los sistemas de distribución con los que se trabaja la gestión de la cadena de suministro.

Actualmente los métodos de gestión de la cadena de suministro han cambiado radicalmente evolucionando todas las formas y maneras en las cuales puede ser aplicada. Hoy por hoy, se puede entender como gestión de la cadena de suministro a la combinación de los sistemas tecnológicos junto con las mejoras en los negocios al rededor del mundo. Las

empresas que han logrado un mejoramiento en las operaciones internas correspondientes, actualmente trabajan para que la gestión de la cadena de suministros se concentre más en el ahorro de recursos y la adquisición de prestaciones, mediante el perfeccionamiento de los procesos y los intercambios de información que se producen mediante los asociados del negocio. La gestión de la cadena de suministro se encarga de llevar a cabo la planificación, organización y control de todas las actividades que comprende la cadena de suministro.

### ***2.2.3.3. Modelo de Justo a Tiempo***

El método "justo a tiempo", seguidamente y como una forma de complementar los tipos de aprovisionamiento. Después de trasladarse a muchas otras empresas, ha sido el mayor factor de contribución al impresionante desarrollo de las organizaciones, la implementación ha propiciado que las empresas de otras latitudes se interesen por conocer como es esta técnica. El justo a tiempo más que un sistema de producción es un sistema de inventarios, donde su meta es la de eliminar todo desperdicio. El desperdicio se define por lo general, como todo lo que no sea el mínimo absoluto de recursos de materiales, máquinas y mano de obra requeridos para añadir un valor al producto en proceso. Los beneficios del JIT son que en la mayoría de los casos, el sistema justo a tiempo da como resultado importantes reducciones en todas las formas de inventario.

Tales reducciones de inventario se logran por medio de métodos mejorados no solo de compras, sino también de programación de la producción. El justo a tiempo necesita que se hagan modificaciones importantes a los métodos tradicionales con los que se consiguen las piezas. Se eligen los proveedores preferentes para cada una de las piezas por conseguir. Se estructuran arreglos contractuales especiales para los pedidos pequeños. Estos pedidos se entregan en los momentos exactos en que los necesita el programa de producción del usuario y en pequeñas cantidades que basten para periodos muy cortos.

Las entregas diarias o semanales de las piezas compradas no son algo inusuales en los sistemas justo a tiempo. Los proveedores acuerdan, por contrato, entregar las piezas que se ajustan a los niveles de calidad preestablecidos, con lo que se elimina la necesidad de que el comprador inspeccione las piezas que ingresan. El tiempo de llegada de tales entradas es de extrema importancia. A menudo quienes compran esas piezas pagan mayores costos unitarios para que se les entreguen de esta forma.

#### **2.2.4. Función pública**

“Toda actividad temporal o permanente remunerada u honoraria realizada por una persona en nombre o al servicio de las entidades de la administración pública, en cualquiera de sus niveles jerárquicos” (Andía Valencia, 2011). La finalidad en el servicio a la nación y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía priorizando y optimizando el uso de los recursos público.

#### **2.2.5. Administración de la logística**

La meta en la administración logística es ser eficaz, y lograr un costo eficaz en todo el sistema. El óptimo global debe ser superior o igual al mejor óptimo local. El objetivo, entonces es minimizar los costos del sistema, compuestos por costos de transporte, de distribución, de inventarios (de materiales o materia prima, trabajo en proceso y productos terminados, devoluciones y reprocesos).

Ballesteros Riveros & Ballesteros Silva ( 2008), definen que:

La administración de la logística toma en consideración cada una de las instalaciones que tiene un impacto en la efectividad del sistema y juega un papel importante en la fabricación del producto o en la prestación del servicio, respetando los requerimientos del cliente, desde los mismos proveedores, las instalaciones de manufactura a través de los almacenes industriales y los centros de distribución hasta los minoristas y tiendas.

#### **2.2.6. El modelo del Aprovisionamiento**

Anaya Tejero (2011), señala que “aprovisionar es una función destinada a poner a disposición de la empresa todos aquellos productos, bienes y servicios del exterior que le son necesarios para su funcionamiento” (pág. 79). Para cumplir estas funciones es necesario realizar las siguientes actividades: I) Prever las necesidades de la empresa; II) Planificarlas en tiempo; III) Expresarlas en términos adecuados, desde el punto de vista descriptivo, cualitativo y cuantitativo; IV) Buscarlas en el mercado; V) Adquirirlas; VI) Asegurarse que son recibidas en las condiciones demandadas y VII) Pagarlas.

Fernández Alfajarrín & Sánchez González (2007), señalan que “La función de aprovisionamiento como parte del proceso logístico, está encargado de garantizar la entrada de recursos al sistema en la cantidad, calidad y momento requerido”.



### ***2.2.6.1. La gestión de Compras***

El encargado de realizar las compras de productos que necesita el departamento de producción o el departamento comercial tiene que tener en cuenta el precio, la calidad, el plazo de entrega, las condiciones de pago, servicio posventa, etc. Esto implica hacer una buena selección de los proveedores para rentabilizar al máximo estas variables, que determinan la realización de compras.

La práctica de una correcta gestión de compras asegura que la organización tenga los mejores proveedores para abastecer los mejores productos y servicios, al mejor valor total. La función de compras a menudo gasta más dinero que cualquier otra función de la empresa, así que compras proporciona una buena oportunidad para reducir los costos y aumentar los márgenes de beneficio. Dado que la compra ha dejado de ser una actividad más para convertirse en un elemento estratégico de la organización, hoy más que nunca resulta necesario conocer las aristas fundamentales referidas a esta temática.

La función de compras ha ido evolucionando desde las aportaciones tradicionales de obtener los mejores precios, calidad exigida, servicio necesario, etc., a funciones más avanzadas tales como la innovación y prospección de nuevos mercados, subcontratación de técnicas irrealizables por la empresa, participación en el desarrollo de productos, tareas que exigen cada vez más una mayor tecnificación de los compradores. La complejidad de la gestión de compras depende, entre otros, de los de los siguientes factores: volumen de compras y pedidos anuales, entorno en el que se desarrolla la función.

### **2.2.7. Mecanismos de contratación**

Los procesos de selección son: licitación pública, concurso público, adjudicación directa y adjudicación de menor cuantía; los cuales se podrán realizar de manera corporativa o sujeto a las modalidades de selección de subasta inversa o convenio marco, de acuerdo a lo que defina el reglamento.

En el reglamento se determinará las características, requisitos, procedimientos, metodologías, modalidades, plazos, excepciones y sistemas aplicables a cada proceso de selección.

### ***2.2.7.1. Licitación pública y concurso público***

La licitación pública se convoca para la contratación de bienes, suministros y obras. El concurso público se convoca para la contratación de servicios de toda naturaleza. En ambos casos, se aplican los márgenes que establece la ley de presupuesto del sector público. La licitación Pública además es considerado como un procedimiento administrativo de preparación de la voluntad contractual, por el que una entidad pública en ejercicio de la función administrativa invita a los interesados para que, sujetándose a las bases fijadas en el pliego de condiciones, formulen propuestas de entre las cuales seleccionara la más conveniente. Cuando es necesario comprar, arrendar bienes y servicios o contratar obra pública, existen leyes que obligan a los entes gubernamentales a seguir un proceso legalmente definido por el derecho administrativo.

### ***2.2.7.2. Adjudicación directa***

La adjudicación directa se aplica para las contrataciones que realice la entidad, dentro de los márgenes que establece la ley de presupuesto del sector público. La adjudicación directa puede ser pública o selectiva. El reglamento señalará la forma, requisitos y procedimiento en cada caso.

### ***2.2.7.3. Adjudicación de menor cuantía***

La adjudicación de menor cuantía se aplica a las contrataciones que realice la entidad, cuyo monto sea inferior a la décima parte del límite mínimo establecido por la ley de presupuesto del sector público para los casos de licitación pública y concurso público.

El reglamento señalará los requisitos y las formalidades mínimas para el desarrollo de los procesos de selección a que se refiere el presente artículo. Las entidades deberán publicar en su portal institucional los requerimientos de bienes o servicios a ser adquiridos bajo la modalidad de menor cuantía.

En las adjudicaciones de menor cuantía, las contrataciones se realizarán obligatoriamente en forma electrónica a través del Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), con las excepciones que establezca el reglamento.

Asimismo, el reglamento de la presente norma, establecerá la forma en que se aplicarán progresiva y obligatoriamente las contrataciones electrónicas a los procesos de licitación pública, concurso público y adjudicación directa en sus distintas modalidades.

### **2.2.8. Desempeño laboral**

La evolución del desempeño laboral se integra en el campo de la gestión de los Recursos Humanos en tres áreas específicamente como son: La primera la micro dirección que se reduce a la práctica y la política para los individuos o los pequeños grupos, la organización del trabajo y los sistemas de representación laboral con la relación con los sindicatos. La segunda es la dirección estratégica, la cual cubre la totalidad de técnicas que adoptan las empresas y las unidades de negocios, intentando medir el impacto que ejercen sobre el rendimiento de los trabajadores. La tercera es la estrategia internacional, que se implementa en aquellas compañías que operan en más de una nación.

Los trabajos en materia de la evaluación del rendimiento de los recursos humanos se inician con la observación de las relaciones de contingencia y la tarea de proporcionar actividades que sean útiles para el logro de los resultados estratégicos deseados. En este primer momento, destacan investigaciones como las de Miles y Snow (1984), que identifican distintos tipos de estrategias asociados a un conjunto específico de prácticas,

La investigación reciente en la administración de recursos humanos se caracteriza por las tendencias que se acumulan en evidencias de la relación entre los sistemas de gestión personal y los resultados de la organización, considerando no solo que la secuencia causal pueda ser directa, sino también recíproca. Asimismo, se presta atención el sistema estratégico de los recursos humanos, en los países que tienen economías emergentes, a su implantación tras fusiones y adquisiciones de compañías, y a la transferencia de prácticas entre las empresas matrices y subsidiarias. Los factores de competitividad se fundamentan en el conocimiento, desarrollo de modelos de investigación sobre el capital intelectual y el aprendizaje organizacional.

### ***2.2.8.1. Determinantes del desempeño laboral***

Según Campbell (1990) el desempeño puede ser determinado a través de los elementos que lo componen, por ello los clasifico en determinantes directos e indirectos:

- Los determinantes directos son las características que dependen únicamente del individuo e influyen directamente su nivel de rendimiento. Se clasifican en:
- Conocimientos: Conjuntos articulados de información que poseen las personas en la variedad de temas.
- Destrezas o habilidades: grado de dominio que una persona posee en la ejecución de unas tareas específicas.
- Motivación o motivos: Grado de preferencia vocacional que una persona manifiesta para una actividad. Impulso para realizar una actividad determinada.
- Los determinantes indirectos, como su nombre lo indica, influyen en el rendimiento indirectamente a través de los determinantes directos. Pueden ser internos o externos.
- Los determinantes indirectos internos al individuo son:
- Capacidades o aptitudes: Rasgos generales de los individuos, que hacen referencia al potencial innato que tiene un sujeto para realizar cierto tipo de actividades.
- Rasgos de personalidad: Elementos relativamente estables de ciertos patrones conductuales.
- Actitudes: Predisposición de una persona a valorar favorable o desfavorablemente los objetos, sujetos o situaciones que le rodean.
- Valores: Ciertas normas de conducta o patrones comportamentales adoptados por las personas.
- Intereses: Atracción que tienen ciertos objetos, sujetos o situaciones, para una persona determinada.
- Los determinantes indirectos externos son:
- Organizacionales: disponibilidad de recursos, organización del trabajo, entre otros.

## **2.2.9. Los Componentes del Desempeño Laboral según Campbell**

### ***2.2.9.1. Destrezas específicas del puesto***

Es la capacidad que tienen los individuos para ejecutar las tareas sustantivas o técnicas del trabajo, son las labores que están consideradas como las más importantes de una empresa pues sustentan el giro de la misma y constituyen el sostén de las demás funciones de estructura de la organización. Según Borman y Motowildo (1993) lo definen como “la pericia con la que los ocupantes de un puesto realizan actividades formalmente reconocidas como parte de sus trabajos, actividades que contribuyen al núcleo técnico de la organización bien directamente como parte de su proceso tecnológico, o indirectamente proveyéndolo con materiales necesarios o servicios”

### ***2.2.9.2. Comunicación oral y escrita***

Rendimiento del individuo para escribir y hablar independientemente de la exactitud de su trabajo. Representar a la organización eficazmente defendiéndola y expresando satisfacción y lealtad más allá de momentos o circunstancias. Compromiso con la misión de la organización y sus objetivos asumiendo los roles y procedimientos de la misma, y proponiendo sugerencias de manera oportuna.

### ***2.2.9.3. Mantenimiento de la disciplina personal***

El grado en que un individuo evita las conductas negativas como el ausentismo excesivo, el abuso de alcohol u otras sustancias y las infracciones de la ley o a las reglas. Por otro lado, expresan Jimenez & Milano (2006) que existe una variedad de indicadores que se pueden llevar en la gestión de mantenimiento de la disciplina personal, estos se implementan para medir el comportamiento de los sistemas productivos, los cuales son utilizados para cumplir con las metas definidas en un plan de trabajo generalmente realizado anualmente. Previamente se deben llevar registros de datos que permitan el cálculo periódico de los indicadores, los mismos que se pueden expresar en calidad del servicio, disponibilidad, confiabilidad, mantenibilidad y costos.

#### ***2.2.9.4. Esfuerzo demostrado***

La consistencia del esfuerzo de un individuo, la frecuencia con la que la gente hace un esfuerzo extra cuando se requiere, la voluntad para trabajar bajo condiciones adversas. Cortés Jimenez (2016) Se refiere a la destreza que el colaborador adquiere para desempeñar las tareas necesarias, y esto incluye las habilidades aprendidas, como las que sirven para las relaciones interpersonales, los conocimientos técnicos y las presentaciones.

#### ***2.2.9.5. Trabajo en equipo***

El grado que un individuo apoya a sus pares, les ayuda con sus problemas, colabora en mantener la meta del grupo de trabajo y actúa como modelo para los pares y para el equipo. Es importante establecer los objetivos, es una estrategia básica para impulsar a los colaboradores a realizar sus labores de manera más comprometida, dichos objetivos deben ser medibles, viables y que brinde un desafío al trabajador. Estos objetivos deben ser propuestos en una fecha o tiempo determinado, así el logro de estos será de satisfacción para el colaborador, para conseguir la motivación de los trabajadores es necesario lograr el compromiso con el trabajo en sí mismo del trabajo que realiza.

#### ***2.2.9.6. Supervisión y liderazgo***

Rendimiento de influir en el desempeño de los subordinados mediante la interacción interpersonal cara a cara y la influencia para alcanzar los objetivos organizacionales. La capacidad de liderazgo es la influencia, el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen con buena disposición y entusiastamente hacia la consecución de metas grupales. En el cual las personas deben sentirse alentadas a desarrollar no solamente buena disposición para trabajar, sino también el deseo de trabajar con celo y confianza. Celos es ardor, firmeza e intensidad en la ejecución del trabajo; confianza refleja experiencia y habilidad técnica.

#### ***2.2.9.7. Gestión y administración***

Conducta dirigida a la articulación de la unidad, organizando personal y recursos, monitoreando el progreso, colaborando en la solución de problemas que pudieran evitar alcanzar las metas, controlando los gastos, obteniendo recursos adicionales y negociando con

otras unidades. Según Ponce (1998) La participación en la toma de decisiones puede mejorar la calidad y la aceptación de las decisiones, fomenta la motivación y la autoestima de los trabajadores y mejora las relaciones interpersonales con los empleados. Pero no es siempre fácil el delegar. Sin embargo según Pulido, (2003) los trabajadores debieran de sentir la necesidad de resolver los problemas diarios directamente con el supervisor, pero al mismo tiempo, mostrar a los empleados que están dispuesto a escucharles a los trabajadores aplicando las políticas de puertas abiertas.

### **2.1.1.1 Indicadores para la medición del desempeño**

La medición del desempeño es realizada mayormente a través del uso de indicadores (cuantitativos y cualitativos). Como señala el Banco Mundial (1998), el uso de indicadores ayuda a responder a la cuestión sobre cómo saber cuándo una determinada acción ha tenido éxito y cuándo no. En general los indicadores de desempeño que han sido definido como indicadores de insumo, producto, resultado e impacto (IPRI) son instrumentos de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos, que a su vez constituyen una expresión cuantitativa o cualitativa concreta de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico establecido.

Bonnefoy & Armijo (2005), mencionan que las dimensiones para evaluar el desempeño en el sector público son: eficacia, eficiencia, economía y calidad de servicio.

#### *2.2.9.7.1. Eficacia.*

El concepto de eficacia se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados: en qué medida la institución como un todo, o un área específica de ésta está cumpliendo con sus objetivos estratégicos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello. La eficacia es un concepto que da cuenta sólo del grado de cumplimiento de las metas establecidas. Las medidas clásicas de eficacia corresponden a las áreas que cubren las metas u objetivos de una institución: cobertura, focalización, capacidad de cubrir la demanda y el resultado final.

#### *2.2.9.7.2. Cobertura.*

La cobertura es la expresión numérica del grado en que las actividades que realiza, o los servicios que ofrece, una institución pública son capaces de cubrir o satisfacer la demanda

total que por ellos existe. El porcentaje de cobertura de los servicios, actividades o prestaciones, es siempre una comparación de la situación actual respecto al máximo potencial que se puede entregar. Dependiendo de los objetivos y metas particulares que se plantee una institución, su cobertura puede tener una expresión en términos geoFiguras, en términos de un universo o de una demanda potencial a cubrir.

**Focalización.-** Este concepto se relaciona con el nivel de precisión con que las prestaciones y servicios están llegando a la población objetivo previamente establecido. Un primer paso en la construcción de este tipo de indicadores consiste en verificar si los usuarios reales a los que hoy estamos llegando coinciden con nuestra población objetivo, las llamadas filtraciones en la demanda.

**Capacidad para cubrir la demanda actual.-** Este tipo de medidas de eficacia dice relación con la capacidad que tiene una institución pública para absorber de manera adecuada los niveles de demanda que tienen sus servicios. Este tipo de mediciones son más restringidas que las de cobertura y focalización, debido a que independientemente de cuál sea nuestra "demanda potencial", sólo nos dicen que parte de la demanda real que enfrentamos, somos capaces de satisfacer en las condiciones de tiempo y calidad apropiadas.

**Resultado Final.-** El resultado final es otra de las dimensiones del indicador de eficacia y al igual que en la evaluación de programas públicos lo que se busca es medir la contribución del conjunto de la intervención de la entidad pública (no así de un “programa específico”). Como resultado final se entenderá el efecto “final” o impacto que las acciones de una entidad tienen sobre la realidad que se está interviniendo. La eficacia puede ser considerada tanto del punto de vista tradicional como la comparación de los resultados obtenidos con los esperados, sino también, como una comparación entre los resultados obtenidos y un óptimo factible, de forma tal que este concepto coincida con la propia evaluación de programas.

#### *2.2.9.7.3. Eficiencia.*

El concepto de eficiencia describe la relación entre dos magnitudes físicas: la producción física de un bien o servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto. La eficiencia puede ser conceptualizada como “producir la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles dado el nivel de recursos de los que se dispone” o, bien



“alcanzar un nivel determinado de servicios utilizando la menor cantidad de recursos posible”.

Un indicador clásico de eficiencia es el costo unitario de producción o costo promedio, el cual relaciona la productividad física y el costo de los factores e insumos utilizados en la generación de un bien o servicio. En el ámbito de las instituciones públicas existen muchas aproximaciones a este concepto. En general, se pueden obtener mediciones de productividad física, relacionando nivel de actividad, expresado por ejemplo como número de subsidios entregados, cantidad de usuarios atendidos, inspecciones realizadas, etc., y nivel de recursos utilizados (gasto en bienes y servicios, dotación de personal, horas extraordinarias, etc.).

Otro grupo importante de indicadores de eficiencia son los orientados a medir la productividad media de los factores: cuantas unidades de producto se obtienen en promedio por cada unidad de factor.

Una vez determinado el valor del indicador de eficiencia, ya sea de producto medio o costo medio, es necesario aplicar un análisis respecto de los resultados logrados. La idea es detectar cuáles son los factores ineficientes que pueden estar generando un valor de indicador que escape a la media de los estándares comparativos, o de las metas que estime razonables de ser obtenidas. Estos factores generadores de ineficiencias pueden ser el personal en la tarea no idóneo, o sin capacitación suficiente que retarda el tiempo de respuesta de un proceso, o la dotación excesiva de personal en la tarea que hace por ejemplo que el promedio de inspecciones por inspector sea más baja que los estándares aconsejados.

El análisis de la eficiencia económica se refiere a la adquisición y el aprovechamiento de los insumos (inputs), que deben ser adquiridos en tiempo oportuno, al mejor costo posible o al costo aceptable, la cantidad adecuada y con una calidad aceptable. De esta manera el análisis de los insumos (inputs) debe ser realizada desde los medios humanos, materiales y financieros.

#### *2.2.9.7.4. Economía*

Este concepto se puede definir como la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos del cumplimiento de sus objetivos. Todo organismo que administre fondos, especialmente cuando éstos son públicos, es responsable del manejo eficiente de sus recursos de caja, de ejecución de su presupuesto y de la administración adecuada de su patrimonio.

Indicadores típicos de economía son la capacidad de autofinanciamiento (cuando la institución tiene atribuciones legales para generar ingresos propios), la ejecución de su presupuesto de acuerdo a lo programado y su capacidad para recuperar préstamos y otros pasivos.

Otro tipo importante de indicadores de economía son aquellos que relacionan el nivel de recursos financieros utilizados en la provisión de prestaciones y servicios con los gastos administrativos incurridos por la institución. En algunos países por ejemplo, la participación de los gastos administrativos en los gastos totales del sector público se considera como una buena aproximación a las ganancias globales de eficiencia en el conjunto del sector.

#### *2.2.9.7.5. Calidad del servicio*

La calidad del servicio es una dimensión específica del desempeño que se refiere a la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. Son extensiones de la calidad factores tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega de los servicios, comodidad y cortesía en la atención.

La calidad de servicio se puede mejorar por la vía de mejorar los atributos o características de los servicios que se entregan a los usuarios.

Entre los medios disponibles para sistematizar la medición y evaluación de estos conceptos se cuentan la realización de sondeos de opinión y encuestas periódicas a los usuarios, la implementación de libros de reclamos o de buzones para recoger sugerencias o quejas.

### 2.3. Definición de términos

Para el presente trabajo de investigación se ha considerado desarrollar los siguientes términos:

- **Almacenamiento**

Se requiere disponer de almacenes para guardar los productos comprados hasta que el departamento de producción los necesite o las diferentes dependencias de la entidad. Se requiere de un espacio físico donde ordenar y guardar convenientemente los productos comprados.

- **Gestión de inventarios**

Se requiere desarrollar un sistema de gestión de inventarios, que tiene como objetivo determinar la cantidad de existencias que se han de mantener y el ritmo de pedidos para cubrir las necesidades de la entidad.

- **Administración por resultados en el sector público peruano**

La medición y evaluación del desempeño forman parte de todo sistema de administración moderno orientado hacia el logro de resultados y, en el marco del proceso de planeamiento estratégico multianual que se viene desarrollando en el Perú, se ubica dentro de la base de evaluación de los planes, programas y presupuestos.

La medición de desempeño implica la determinación de elementos mensurables, cuantitativa y cualitativamente, relacionados con el logro de los propósitos de la administración pública así como la determinación de expectativas sobre ellos. La evaluación del desempeño, por su parte incluye elementos de respuesta a las interrogantes sobre cómo ha sido el desempeño, en qué medida y en qué condiciones se cumplieron los objetivos inicialmente establecidos.

- **Conocimiento procedimental.**

Conocimiento sobre cómo se realiza una tarea; desarrollando mediante la práctica y la experiencia.

- **Desarrollo personal y motivación.**

Motivación para el trabajo, motivación de logro, compromiso, inaplicación, identificación con el trabajo, y responsabilidad personal.

- **Desempeño laboral.**

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

- **Desempeño.**

Incluye aquellas acciones conductas que son relevantes para las metas de la organización y pueden medirse en términos del rendimiento del trabajador.

- **Efectividad.**

Es la variación de los resultados del desempeño. Está controlada por factores que van más allá de las acciones de un individuo.

- **Enfoque en la evaluación.**

Una evaluación del desempeño efectiva es un proceso continuo y, en pocas palabras, supone dos preguntas el trabajo que realizo en forma efectiva Y el empleo máximo sus habilidades y capacidades.

- **Motivación.**

Se refiere a las condiciones responsables de las variaciones en la intensidad, calidad y dirección de la conducta.

- **Productividad.**

Es la relación de la efectividad con el costo para lograr tal nivel de efectividad.

- **Relaciones sociales.**

Se recoge información sobre las características perdidas de las relaciones sociales, si en las relaciones con los compañeros predomina la calidez, la amistad el apoyo mutuo, si existe cohesión en el grupo o en el departamento.

## CAPITULO III

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. Definición de variables

##### 3.1.1. Aprovisionamiento

El aprovisionamiento es la función empresarial que tiene el cometido de poner a disposición de la empresa todos los productos (bienes o servicios) necesarios para llevar a cabo su actividad económica y comprende todas las operaciones que van desde la realización del pedido de esos productos al proveedor hasta su utilización en el proceso de fabricación. Los objetivos de esta función son minimizar el coste de las compras de los materiales y asegurar su utilización por el área de producción de la empresa.

El aprovisionamiento es el primero de los procesos que componen la cadena logística o cadena de suministro de la empresa. Esta cadena está compuesta por todas las tareas que, de modo organizado, hacen posible la disposición efectiva de los productos comercializados: a) el aprovisionamiento de las mercancías o materiales necesarios para producir, b) la producción o transformación de esas mercancías o materiales en productos terminados, y c) la distribución o acercamiento de los productos fabricados a los lugares en que son demandados. En esta tarea de acopio o abastecimiento de factores de producción la empresa se relaciona con proveedores que se encargan de suministrar aquellos productos de acuerdo con sus especificaciones técnicas. Así, las relaciones con ellos son determinantes para el éxito de la realización de esta función, especialmente si se tiene en cuenta que la globalización de los mercados propicia que las empresas tengan más facilidad para localizar proveedores en cualquier parte del mundo.

##### 3.1.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

Es la capacidad que tienen los individuos para ejecutar las tareas sustantivas o técnicas del trabajo, son las labores que están consideradas como las más importantes de una empresa pues sustentan el giro de la misma y constituyen el sostén de las demás funciones de estructura de la organización. Según Borman y Motowildo (1993) lo definen como “la pericia con la que los ocupantes de un puesto realizan actividades formalmente reconocidas como parte de sus trabajos, actividades que contribuyen al núcleo técnico de la organización bien directamente como parte de su proceso tecnológico, o indirectamente proveyéndolo con materiales necesarios o servicios”

### 3.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Aprovisionamiento	<b>1.1. Gestión de compras</b>	1.1.1 Evaluación y clasificación de proveedores 1.1.2 Negociación de precios 1.1.3 Previsión de compras
	<b>1.2. Gestión de almacén</b>	1.2.1. Ubicación de almacén 1.2.2. Ingreso de bienes 1.2.3. Salida de bienes
	<b>1.3. Gestión de inventarios</b>	1.3.1. Materia prima 1.3.2. Productos semi-terminados 1.3.3. Productos terminados
	<b>2.1 Eficacia</b>	2.1.1 Cobertura 2.1.2 Focalización 2.1.3 Atención de demanda 2.1.4 Resultado
Desempeño laboral	<b>2.2. Eficiencia</b>	2.2.1. Insumos 2.2.2. Producción física 2.2.3. Costos
	<b>2.3 Economía</b>	2.3.1. Recursos financieros 2.3.2. Financiamiento 2.3.3. Ejecución presupuestal
	<b>2.4 Calidad de servicio</b>	2.4.1. Oportunidad 2.4.2. Accesibilidad 2.4.3. Percepción 2.4.4. Precisión

### **3.3. Hipótesis de la investigación**

#### **3.3.1. Hipótesis general**

El grado de relación existente es alto y de tipo positivo entre el aprovisionamiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016

#### **3.3.2. Hipótesis específicas**

El grado de relación existente es alto y de tipo positivo entre la gestión de compras y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016

El grado de relación existe es alto y de tipo positivo entre la gestión de almacenes y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016

El grado de relación que existe es alto y de tipo positivo entre la gestión de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, año 2016?

### **3.4. Tipo y nivel de investigación**

#### **3.4.1. Tipo de investigación**

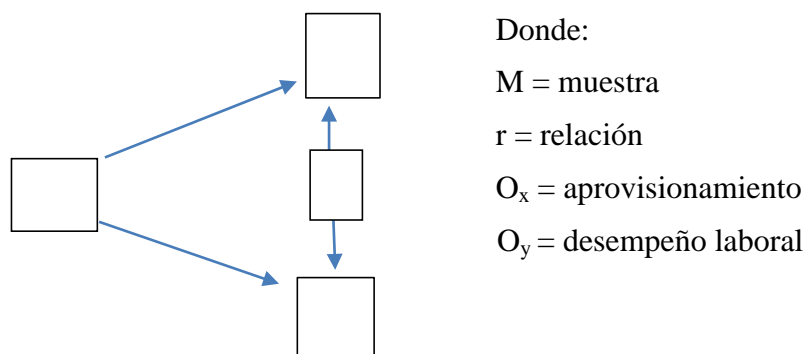
El presente trabajo de investigación se ha considerado de tipo básica porque permitirá obtener y recopilar información que construirá una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente. (Charaja Cutipa, 2009) Afirma que “la investigación básica; no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos” (pág. 41) lo que se procura con el presente trabajo es fundamentar el estudio en base a la teoría existente para contrastar con la realidad de estudio de tal manera que se busca enriquecer el conocimiento teórico científico” (Valderrama Mendoza, 2005, pág. 28). Con la presente investigación se pretende aportar al conocimiento científico sobre la base del aprovisionamiento y desempeño laboral.

### 3.4.2. Diseño de la investigación

La investigación se desarrolla haciendo uso del diseño no experimental, transeccional o transversal, en vista que en este estudio, sólo se trata de describir un conjunto de hechos, mas no se ha intentado hacer variar intencionalmente las variables independientes (Hernandez Sampieri, 2006). El tipo de diseño de investigación del presente estudio; es no experimental, “estudios que se realizan sin manipulación deliberada de las variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernandez, 2014).

De acuerdo a su ubicación en el tiempo es una investigación de tipo transeccional o transversal, “investigaciones que recopilan datos en un momento único” (Hernandez, 2014).

El propósito es determinar la relación entre los variables aprovisionamiento y desempeño laboral.



### 3.4.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptiva - correlacional, porque tiene como propósito describir el grado de asociación que existe entre las variables”(Salkind, 1998, pág. 160). Este trabajo buscará determinar cómo se relacionan los variables aprovisionamiento y desempeño laboral.

## 3.5. Población y muestra

### 3.5.1. Población

La población estará conformada por 27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse.



### 3.5.2. Muestra

Tamaño de la muestra: 27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse. El tipo de muestreo que se utiliza para determinar la muestra con la que se trabajara en la investigación es el Muestreo Probabilístico de aleatorio simple. Linares Cazola (2009) menciona “este tipo de muestreo es de mayor uso y se constituye como el de mayor exactitud para el concepto de muestreo probabilístico, consecuentemente es la técnica que permite que los elementos del universo tengan la misma oportunidad de ser escogidos para el estudio”. (pág. 169). Para el presente trabajo de investigación se ha considerado tomar en cuenta toda la población de estudio debido al número reducido de los integrantes.

### 3.6. Procedimiento de la investigación

En el presente trabajo se aplicaron los procedimientos y técnicas de procesamiento y análisis de datos, se ha ordenado y clasificado la información, aplicado a la población de estudio, don se ha registrado la información de manera manual utilizando el procesador de textos en Excel, para la luego realizar el análisis en el paquete estadístico del SPSS, para realizar el procesamiento del análisis de los datos y determinar indicadores promedios.

### 3.7. Material de la investigación

#### 3.7.1. Instrumentos de la investigación

Durante el desarrollo de la presente investigación se utilizó como instrumento técnico para la recolección de información el siguiente instrumento:

**Encuesta:** este instrumento ha servido para formular un conjunto de preguntas debidamente estructuradas con un orden técnico y de carácter científico, debido a que todo el cuestionario debe constituir una sola pieza ordenada y sistematizada que pretende lograr datos que permitirán cumplir con los objetivos de la investigación. (Linares, 2009)

#### 3.7.2. Diseño de material de la investigación

Además de realizar las encuestas se ha realizado el acopio de la información utilizando la ficha de observación y fichas de análisis documental con la finalidad de contrastar la información, además se ha considerado el análisis de material bibliográfico, textos, normas legales, reglamentos y demás fuentes de información relacionadas a aprovisionamiento y desempeño laboral

**Análisis documental.-** Se utilizará para evaluar la relevancia de la información que se considerará para el trabajo de investigación, relacionado aprovisionamiento y desempeño laboral.

**Fichas bibliográficas.-** Se utilizarán para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, normas y de todas las fuentes de información correspondientes a las aprovisionamiento y desempeño laboral

**Guías de análisis documental.-** Se utilizarán como hoja de ruta para disponer de la información que realmente se va a considerar en la investigación sobre aprovisionamiento y desempeño laboral.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Descripción de los Resultados.

Tabla 1: Aprovisionamiento y la relación con el desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos siempre	9	33,3	33,3	33,3
casi siempre	5	18,5	18,5	51,9
ocasionalmente	11	40,7	40,7	92,6
casi nunca	2	7,4	7,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

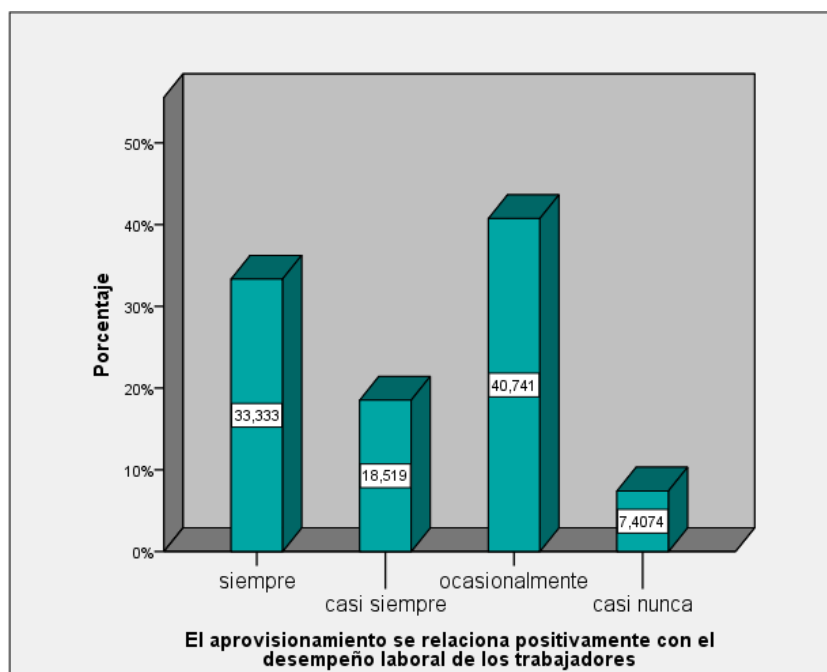


Figura 1: Aprovisionamiento se relaciona positivamente con el desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 40.7% de trabajadores manifiesta que ocasionalmente el aprovisionamiento se relaciona positivamente con el desempeño laboral, seguido por el 33.3% de trabajadores quienes opinaron que siempre el aprovisionamiento se relaciona positivamente con el desempeño laboral, sólo el 18.5% de trabajadores indicó que casi siempre el aprovisionamiento se relaciona positivamente con el desempeño laboral.

*Tabla 2: Existe una continuidad en los suministros*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos siempre	7	25,9	25,9	25,9
casi siempre	11	40,7	40,7	66,7
ocasionalmente	5	18,5	18,5	85,2
casi nunca	4	14,8	14,8	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

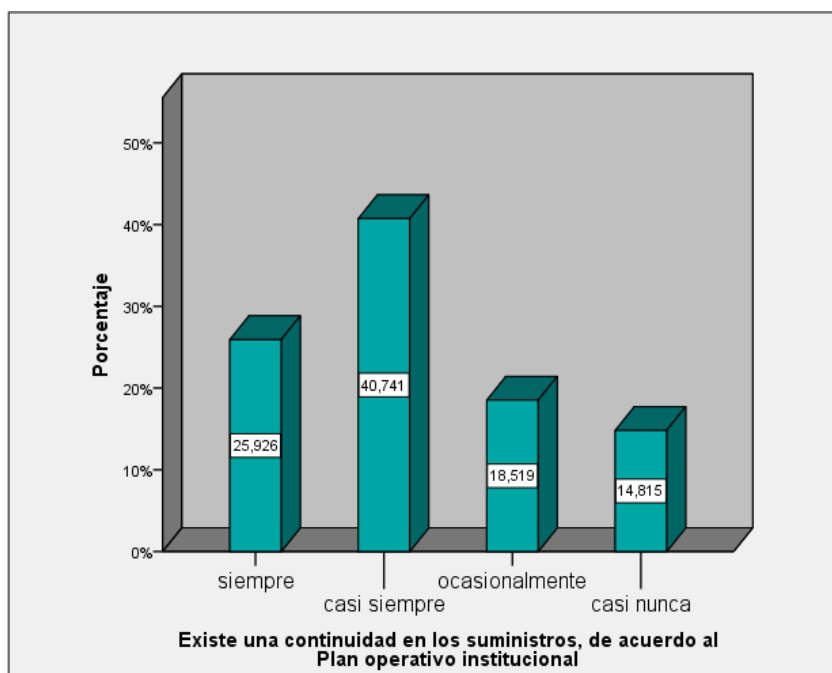


Figura 2: Continuidad en los suministros de acuerdo al POI

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 40.7% de trabajadores manifiesta que casi siempre existe continuidad en los suministros, de acuerdo al Plan Operativo Institucional, seguido por el 25.9% de trabajadores quienes opinaron que siempre existe continuidad en los suministros de acuerdo al Plan Operativo Institucional, solo el 14.8% de trabajadores indicó que casi nunca existe continuidad en los suministros de acuerdo al Plan Operativo Institucional.

*Tabla 3: le proporcionan los bienes de acuerdo con las especificaciones de la calidad re querida*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos siempre	4	14,8	14,8	14,8
casi siempre	7	25,9	25,9	40,7
ocasionalmente	15	55,6	55,6	96,3
casi nunca	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

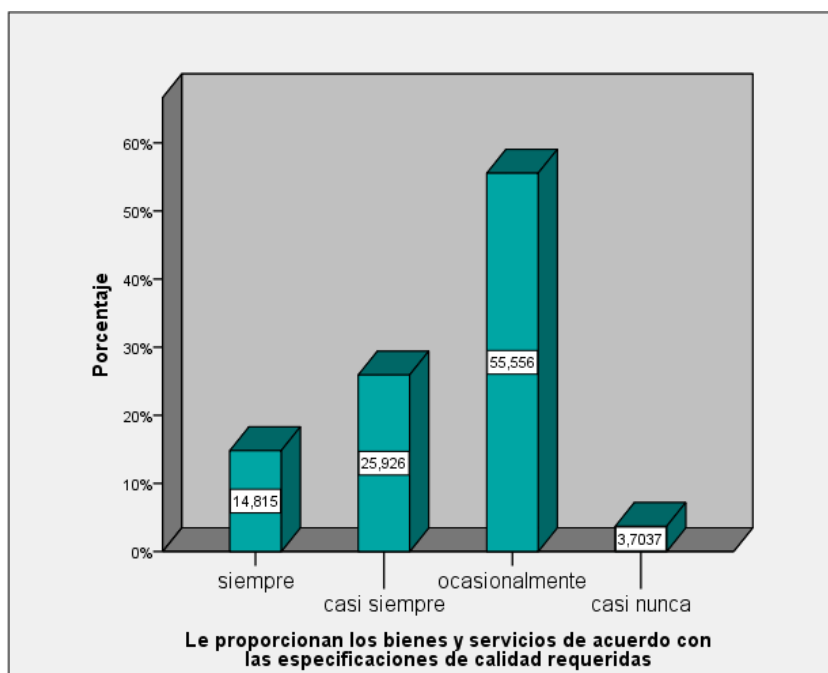


Figura 3: Distribución de los bienes y servicios de acuerdo a lo solicitado

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 55.5% de trabajadores manifiesta que ocasionalmente le proporcionan los bienes y servicios de acuerdo con las especificaciones de calidad requeridas, seguido por el 25.9% de trabajadores quienes opinaron que casi siempre le proporcionan los bienes y servicios de acuerdo con las especificaciones de calidad requeridas, seguido del 14.8% siempre le proporcionan los bienes y servicios de acuerdo con las especificaciones de calidad requeridas y sólo el 3.7% de trabajadores indicaron que casi nunca proporcionan los bienes y servicios de acuerdo con las especificaciones de calidad requeridas.

Tabla 4: Le previenen sobre las variaciones de precios en el mercado de bienes y servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	1	3,7	3,7	3,7
	casi siempre	7	25,9	25,9	29,6
	ocasionalmente	10	37,0	37,0	66,7
	casi nunca	7	25,9	25,9	92,6
	Nunca	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

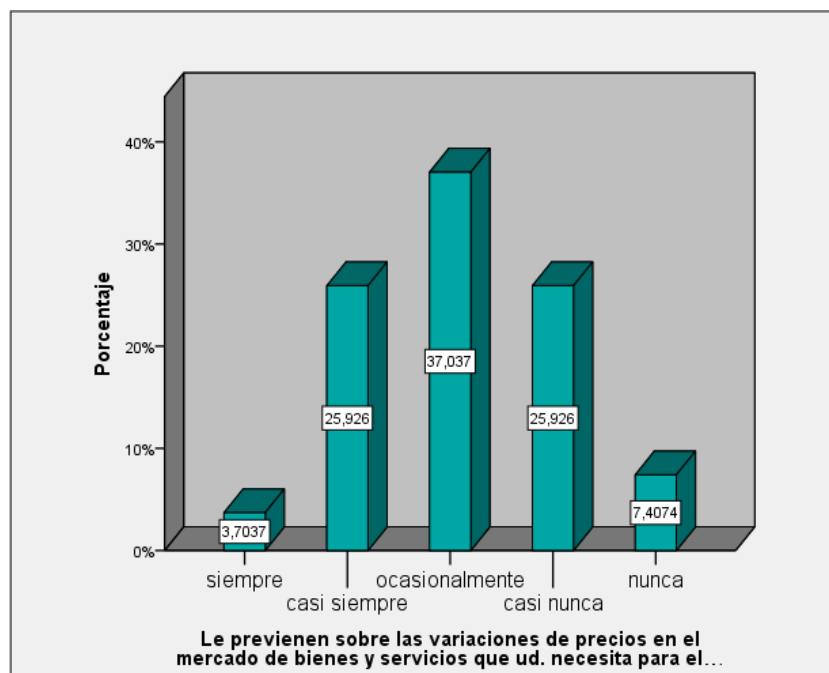


Figura 4: Prevención sobre las variaciones de precios en el mercado de bienes y servicios

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación



El 37.0% de trabajadores manifiestan que ocasionalmente le previenen sobre las variaciones de precios en el mercado de bienes y servicios que necesitan para el desempeño de sus funciones, seguido por el 25.9% de trabajadores quienes opinaron y/o responden que casi siempre le previenen sobre las variaciones de precios en el mercado de bienes y servicios que necesitan para el desempeño de sus funciones, seguido del 7,4% nunca le previenen sobre las variaciones de precios en el mercado de bienes y servicios que necesitan para el desempeño de sus funciones y sólo el 3.7% de trabajadores indicó que siempre previenen sobre las variaciones de precios en el mercado de bienes y servicios que necesitan para el desempeño de sus funciones.

*Tabla 5: El sistema de almacenes que garantiza el aprovisionamiento oportuno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	6	22,2	22,2	22,2
	casi siempre	8	29,6	29,6	51,9
	ocasionalmente	13	48,1	48,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

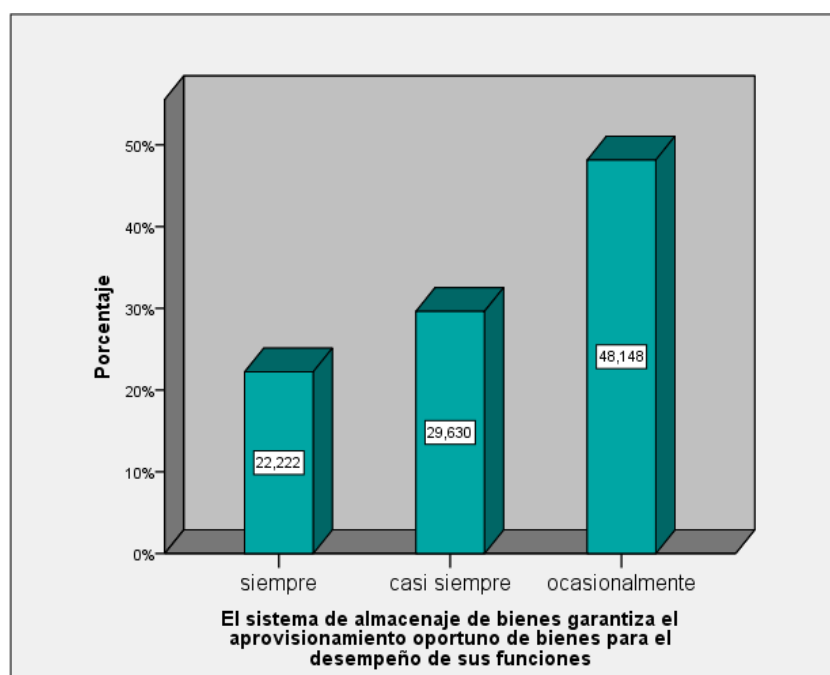


Figura 5: Sistema de almacenamiento garantiza el aprovisionamiento

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 48.1% de trabajadores indican que ocasionalmente el sistema de almacenaje de bienes garantiza el Aprovisionamiento oportuno de bienes para el desempeño de sus funciones, seguido por el 29.6% de trabajadores opinaron que casi siempre el sistema de almacenaje de bienes garantiza el Aprovisionamiento oportuno de bienes para el desempeño de sus funciones, seguido del 22.2% siempre el sistema de almacenaje de bienes garantiza el Aprovisionamiento oportuno de bienes para el desempeño de sus funciones.

Tabla 6: La zonificación de bienes permite el aprovisionamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos siempre	5	18,5	18,5	18,5
casi siempre	9	33,3	33,3	51,9
ocasionalmente	11	40,7	40,7	92,6
nunca	2	7,4	7,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

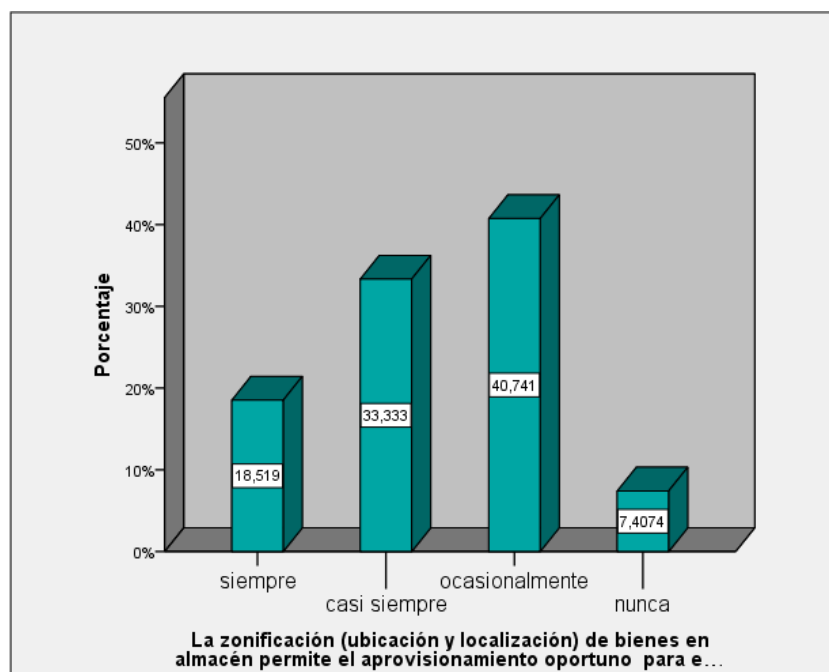


Figura 6: La zonificación de bienes en almacén permite el aprovisionamiento

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 40.71% de trabajadores mencionan que ocasionalmente la zonificación (ubicación y localización) de bienes en almacén permite el aprovisionamiento oportuno de sus

funciones, en seguido por el 33.3% de trabajadores opinaron que casi siempre la zonificación (ubicación y localización) de bienes en almacén permite el aprovisionamiento oportuno de sus funciones, seguido por el 18.5% te la zonificación (ubicación y localización) de bienes en almacén permite el aprovisionamiento oportuno de sus funciones y el 7.4% indican que la zonificación (ubicación y localización) de bienes en almacén permite el aprovisionamiento oportuno de sus funciones.

*Tabla 7: Almacén atiende oportunamente los pedidos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos siempre	4	14,8	14,8	14,8
casi siempre	17	63,0	63,0	77,8
ocasionalmente	6	22,2	22,2	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

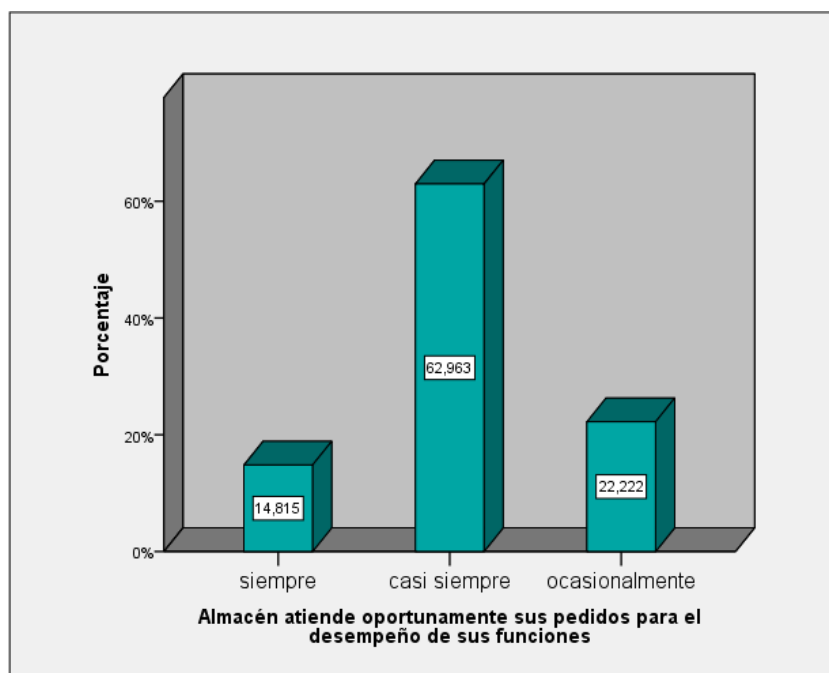


Figura 7: Almacén atiende oportunamente los pedidos

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 63% de trabajadores indican que casi siempre el almacén atiende oportunamente sus pedidos para el desempeño de sus funciones, seguido por el 22.2% de trabajadores opinaron que ocasionalmente el almacén atiende oportunamente sus pedidos para el desempeño de sus funciones y el 14.8% indican que siempre el almacén atiende oportunamente sus pedidos para el desempeño de sus funciones.

*Tabla 8: Existe disponibilidad de materia prima*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	siempre	7	25,9	25,9	25,9
	casi siempre	7	25,9	25,9	51,9
	ocasionalmente	7	25,9	25,9	77,8
	casi nunca	4	14,8	14,8	92,6
	Nunca	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

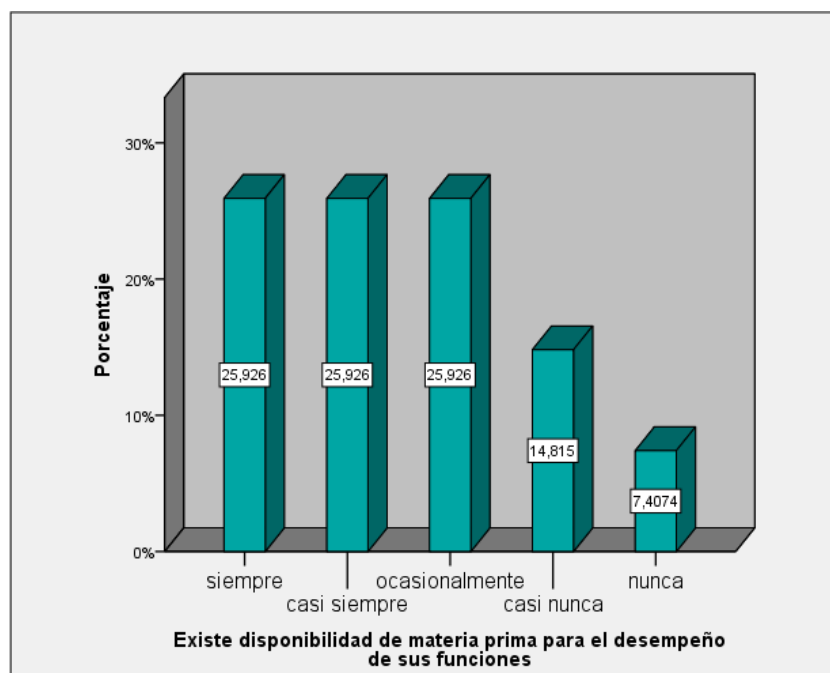


Figura 8: Existe disponibilidad de materia prima

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 25.9% de trabajadores señalan que siempre existe disponibilidad de materia prima para el desempeño de sus funciones, seguido por el 7.4% de trabajadores opinaron que no existe disponibilidad de materia prima para el desempeño de sus funciones.

Tabla 9: Existe la disponibilidad de productos semi elaborados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos siempre	2	7,4	7,4	7,4
casi siempre	6	22,2	22,2	29,6
ocasionalmente	14	51,9	51,9	81,5
casi nunca	1	3,7	3,7	85,2
Nunca	4	14,8	14,8	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00



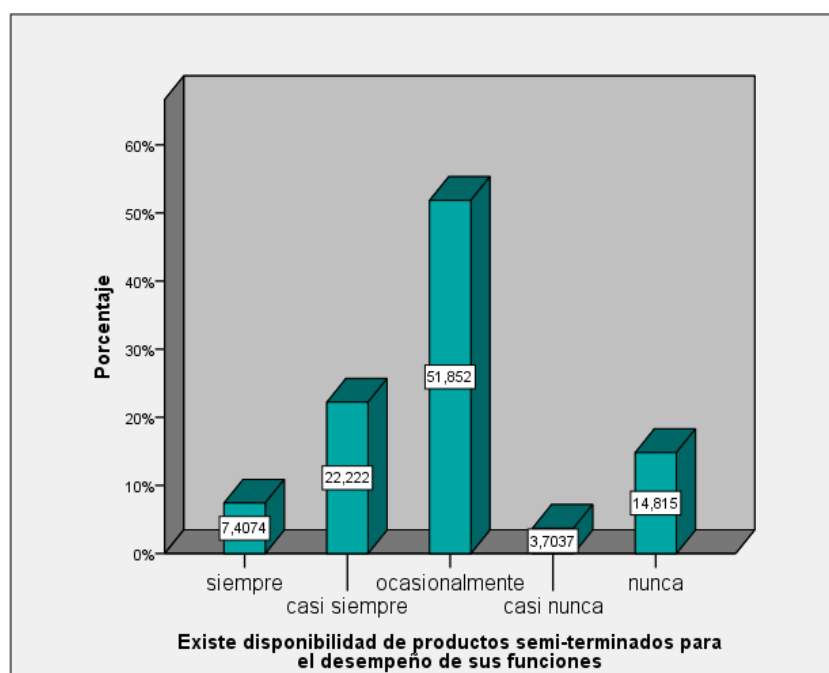


Figura 9: Disponibilidad de productos semi-terminados

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 51,9% de trabajadores señalan que ocasionalmente existe disponibilidad productos semi-terminados para el desempeño de sus funciones, seguido por el 22,2% de trabajadores que indican que casi siempre existe disponibilidad productos semi-terminados para el desempeño de sus funciones, el 14,8% indican que no existe disponibilidad productos semi-terminados para el desempeño de sus funciones y el 7,4% indican que siempre existe disponibilidad productos semi-terminados para el desempeño de sus funciones.

Tabla 10: Existe disponibilidad de productos terminados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	9	33,3	33,3	33,3
	casi siempre	3	11,1	11,1	44,4
	ocasionalmente	9	33,3	33,3	77,8
	casi nunca	4	14,8	14,8	92,6
	Nunca	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

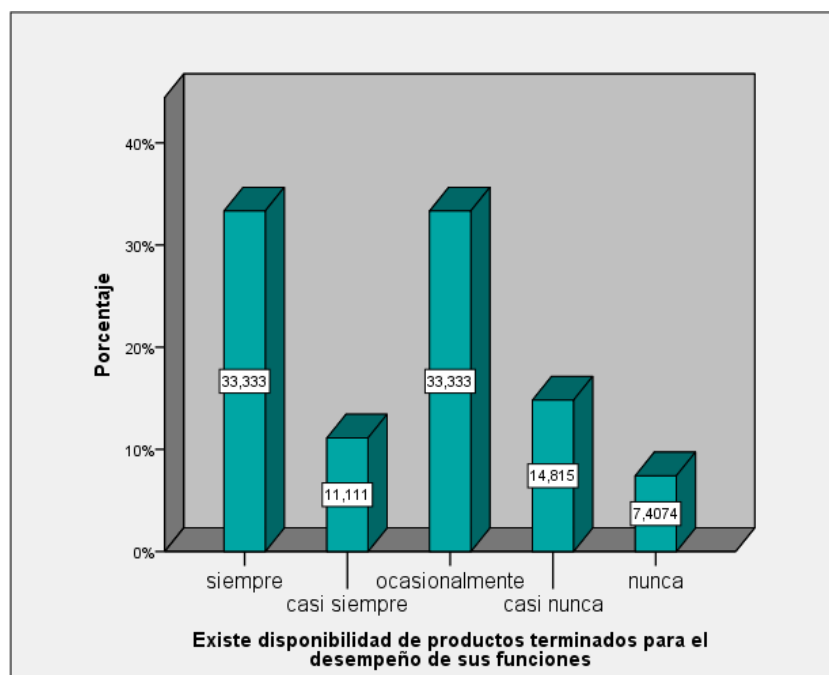


Figura 10: Disponibilidad de productos terminados

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 33,33% de trabajadores señalan que siempre y ocasionalmente existe disponibilidad de productos terminados para el desempeño de sus funciones, seguido por el 14.8% de trabajadores que indican que casi nunca existe disponibilidad de productos terminados para el desempeño de sus funciones, el 11.11% indican que casi siempre existe disponibilidad productos terminados para el desempeño de sus funciones y finalmente el 7.4% indican que no existe disponibilidad productos terminados para el desempeño de sus funciones.

*Tabla 11: Se realizan todas las actividades programadas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos siempre	9	33,3	33,3	33,3
casi siempre	10	37,0	37,0	70,4
ocasionalmente	5	18,5	18,5	88,9
casi nunca	3	11,1	11,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

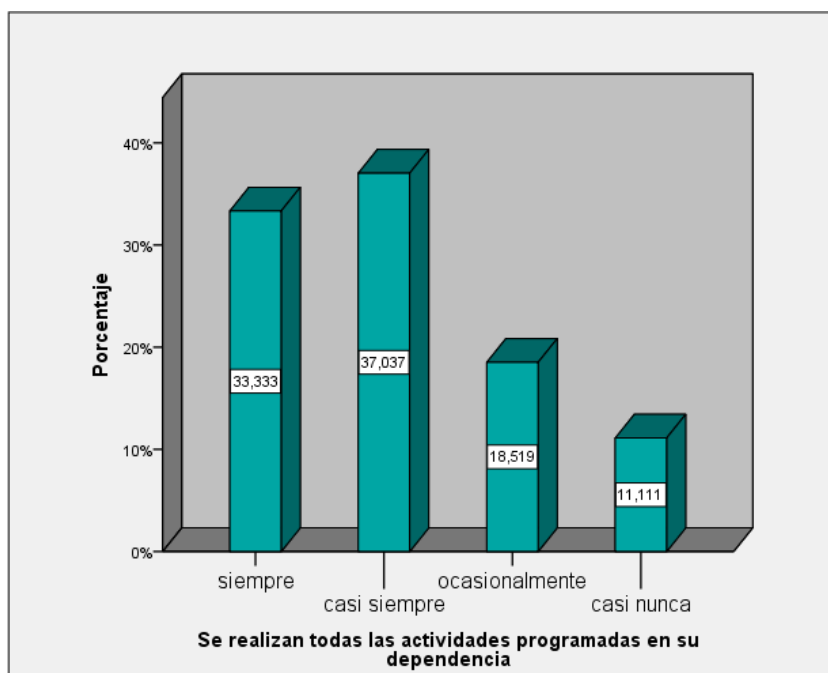


Figura 11: Se realizan todas las actividades programadas

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 37% de trabajadores señalan que casi siempre se realizan todas las actividades programadas en su dependencia, seguido por el 33.33% de trabajadores indican que siempre se realizan todas las actividades programadas en su dependencia, continuando con el 18.52% donde indican que ocasionalmente se realizan todas las actividades programadas en su dependencia y finalmente el 11.11% indican que casi nunca se realizan todas las actividades programadas en su dependencia.

Tabla 12: Los beneficios que se ofrecen benefician a la población

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos siempre	7	25,9	25,9	25,9
casi siempre	12	44,4	44,4	70,4
ocasionalmente	8	29,6	29,6	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

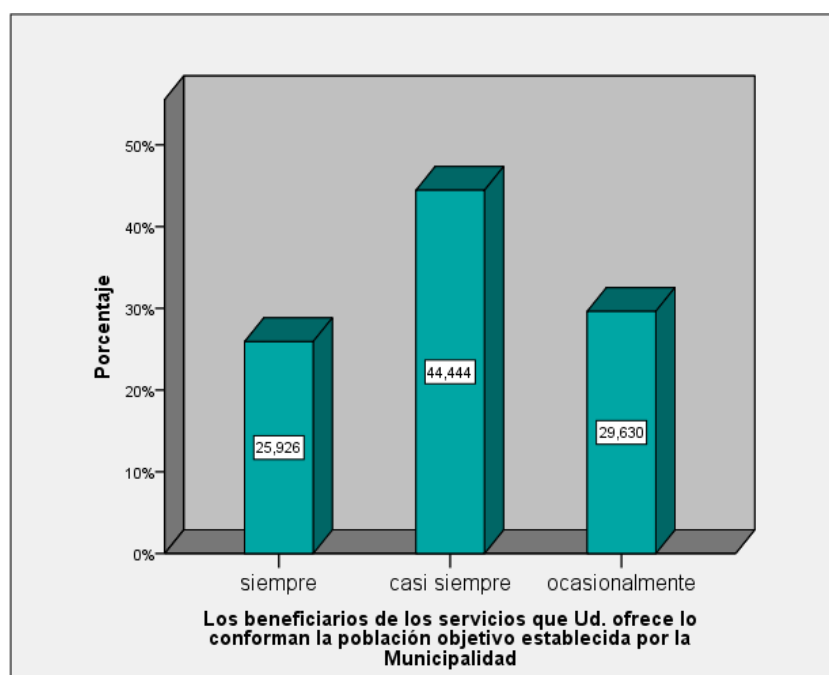


Figura 12: Los beneficios en los servicios públicos que se ofrece

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 44.44% de trabajadores indican que casi siempre los beneficiarios de los servicios que ofrecen lo conforman la población objetivo establecida por la municipalidad, seguido por el 29,63% de trabajadores indican que ocasionalmente los beneficiarios de los servicios que ofrecen lo conforman la población objetivo establecida por la municipalidad y finalmente

el 25.93% mencionan que siempre los beneficiarios de los servicios que ofrecen lo conforman la población objetivo establecida por la municipalidad.

*Tabla 13: Esta en la capacidad de brindar los servicios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos siempre	12	44,4	44,4	44,4
casi siempre	9	33,3	33,3	77,8
ocasionalmente	3	11,1	11,1	88,9
casi nunca	3	11,1	11,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

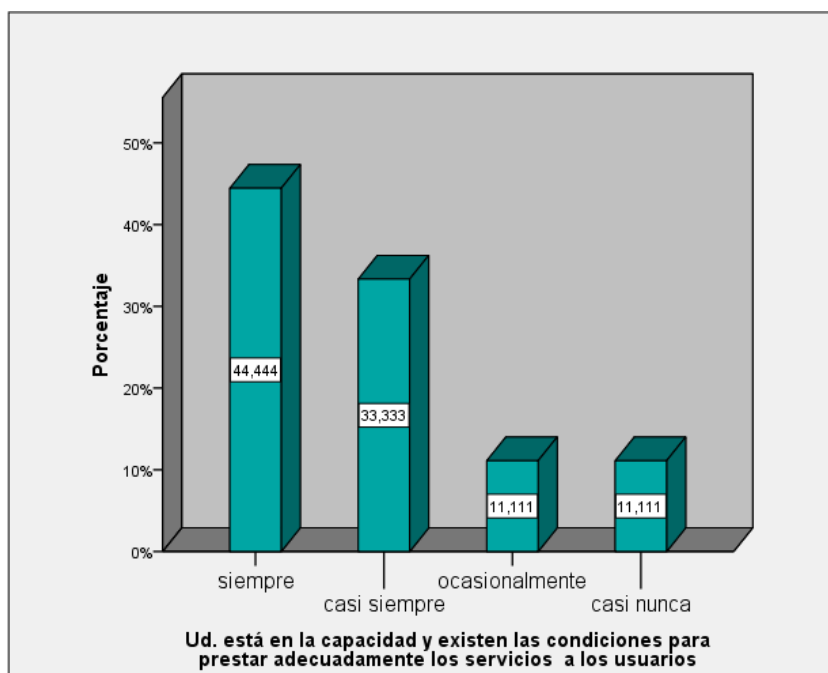


Figura 13: Existen condiciones para prestar los servicios

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 44.44% de trabajadores indican que siempre están en la capacidad y existe las condiciones para prestar adecuadamente el servicio al usuario, seguido por el 33.33% de trabajadores indican que casi siempre están la capacidad y existe las condiciones para prestar adecuadamente los servicios a los usuarios, y finalmente, el 11.11% de los trabajadores mencionan que ocasionalmente y casi nunca están en la capacidad para prestar adecuadamente los servicios a los usuarios.

Tabla 14: Los resultados de las actividades programadas son los esperados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	siempre	3	11,1	11,1	11,1
	casi siempre	13	48,1	48,1	59,3
	ocasionalmente	8	29,6	29,6	88,9
	casi nunca	1	3,7	3,7	92,6
	Nunca	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

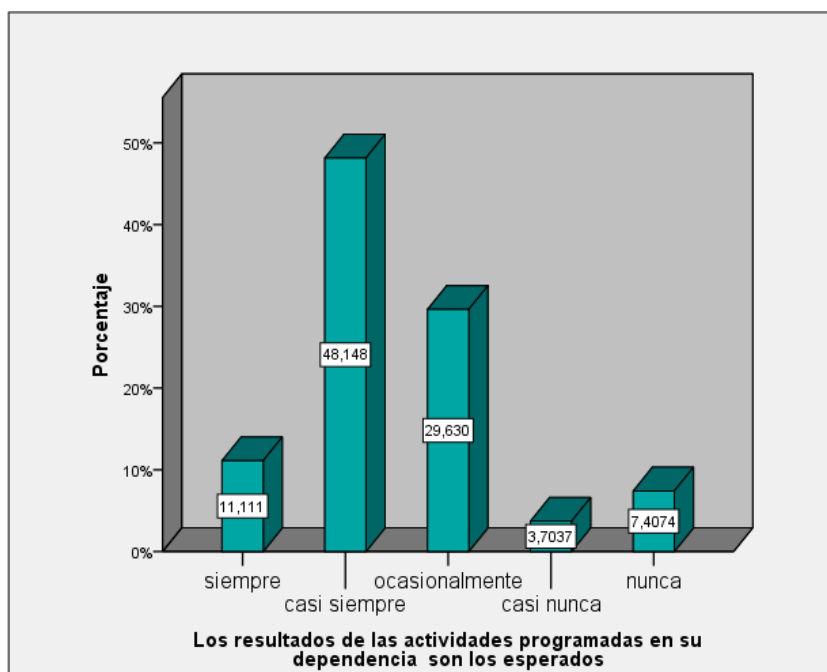


Figura 14: Los resultados de las actividades de las dependencias son las esperadas

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00



### Interpretación

El 48.1% de trabajadores indican que casi siempre los resultados de las actividades programadas en su dependencia son los esperados, seguido por el 29.63% de trabajadores indican que ocasionalmente los resultados de las actividades programadas en su dependencia son los esperados, el 11.11% indica que siempre los resultados de las actividades programadas en su dependencia son los esperados y el 3.70% seguido del 7.5% mencionan que casi nunca y nunca los resultados de las actividades programadas en su dependencia son los esperados.

*Tabla 15: Para la prestación de servicios se hace uso de materiales necesarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos siempre	4	14,8	14,8	14,8
casi siempre	13	48,1	48,1	63,0
ocasionalmente	7	25,9	25,9	88,9
casi nunca	3	11,1	11,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

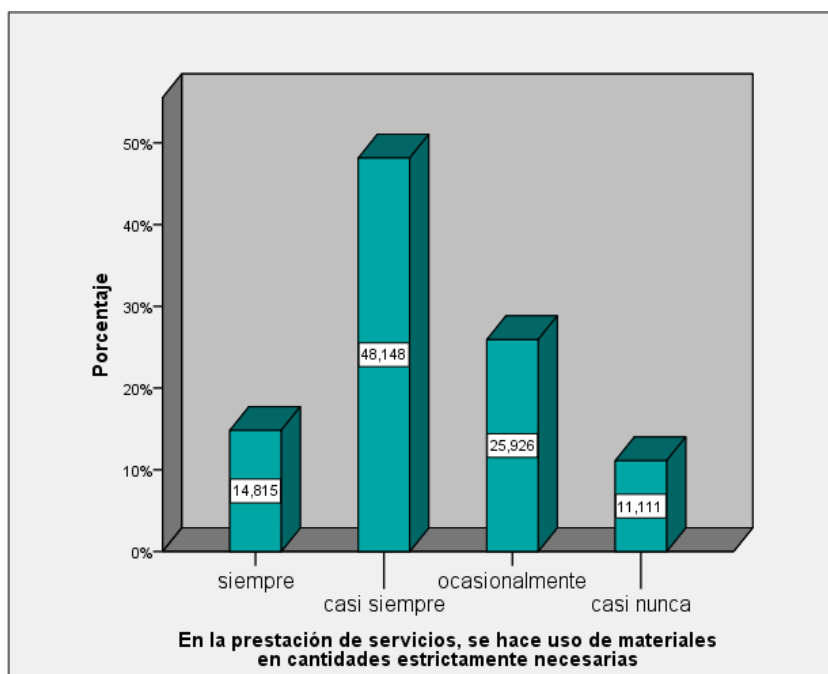


Figura 15: En la prestación de servicios se hace uso de los materiales necesarios

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 48.1% de trabajadores indican que casi siempre la prestación de servicios se hace uso de materiales en cantidades estrictamente necesarias, seguido por el 25.9%, indican que ocasionalmente la prestación de servicios se hace uso de materiales en cantidades estrictamente necesarias, el 14.8% indican que siempre la prestación de servicios se hace uso de materiales en cantidades estrictamente necesarias y el 11.1% mencionan que casi nunca en la prestación de servicios se hace uso de materiales en cantidades estrictamente necesarias.

Tabla 16: En la prestación de servicios hace uso de materiales a costos aceptables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	siempre	8	29,6	29,6	29,6
	casi siempre	12	44,4	44,4	74,1
	ocasionalmente	5	18,5	18,5	92,6
	casi nunca	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

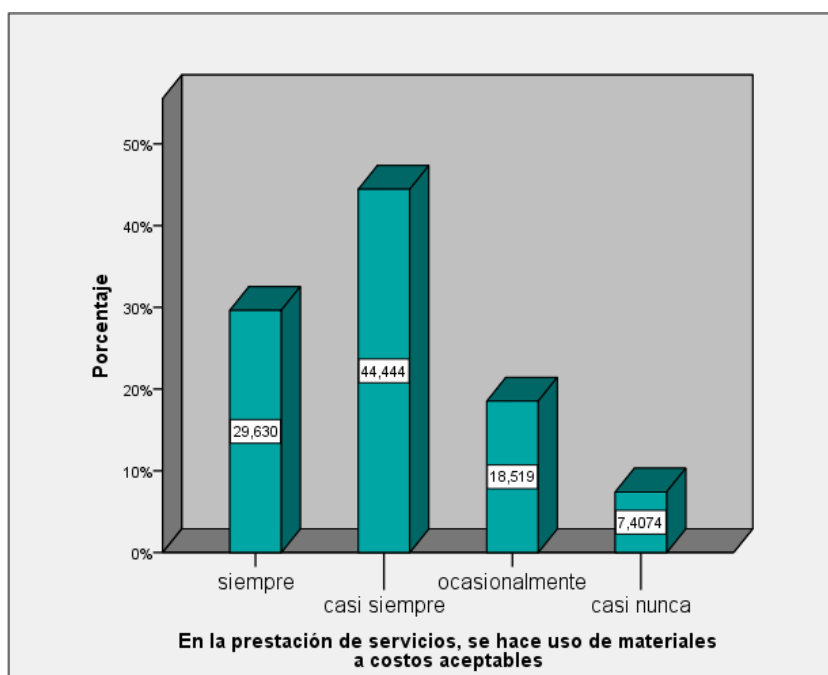


Figura 16: En la prestación de servicios se hace uso de materiales a costos aceptables

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 44.44% de trabajadores indican que casi siempre en la prestación de servicios se hace uso de materiales a costos aceptables, el 29.63% opina que siempre en la prestación de

servicios se hace uso de materiales a costos aceptables, el 18.52 opina que ocasionalmente en la prestación de servicios se hace uso de materiales a costos aceptables y finalmente el 7.4 indica que casi nunca en la prestación de servicios se hace uso de materiales a costos aceptables.

*Tabla 17: En la prestación de servicios se hace uso de materiales de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos siempre	5	18,5	18,5	18,5
casi siempre	9	33,3	33,3	51,9
ocasionalmente	9	33,3	33,3	85,2
casi nunca	4	14,8	14,8	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

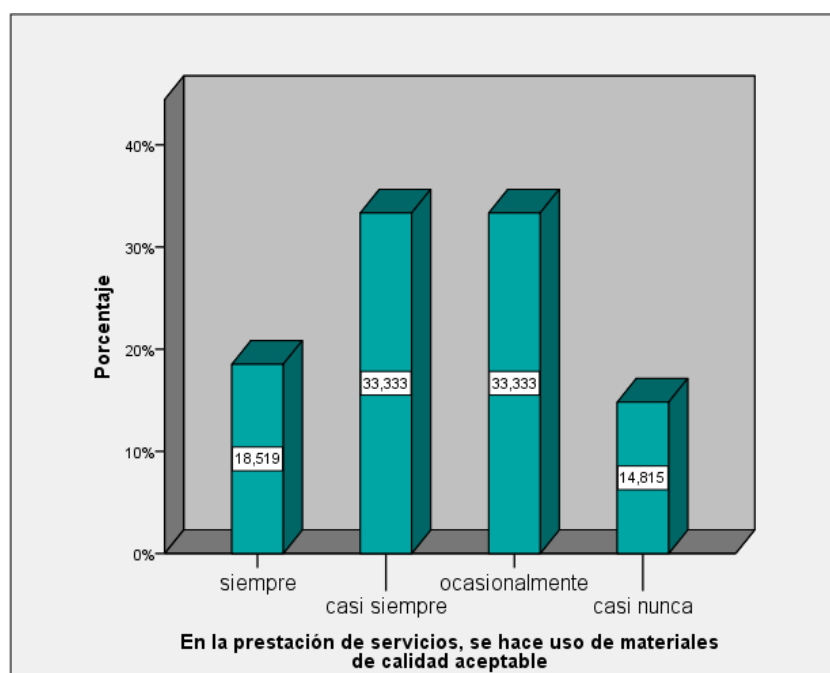


Figura 17: En la prestación de servicios se utiliza materiales de calidad

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 33.33% de trabajadores indican que casi siempre y ocasionalmente en la prestación de servicios se hace uso de materiales de calidad aceptable, el 18.5% opinan que siempre en la prestación de servicios se hace uso de materiales de calidad aceptable y el 14.8% de los trabajadores indican que casi nunca en la prestación de servicios se hace uso de materiales de calidad aceptable.

Tabla 18: la dependencia donde labora cuenta con los recursos financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	siempre	12	44,4	44,4	44,4
	casi siempre	5	18,5	18,5	63,0
	Ocasionalmente	9	33,3	33,3	96,3
	Nunca	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

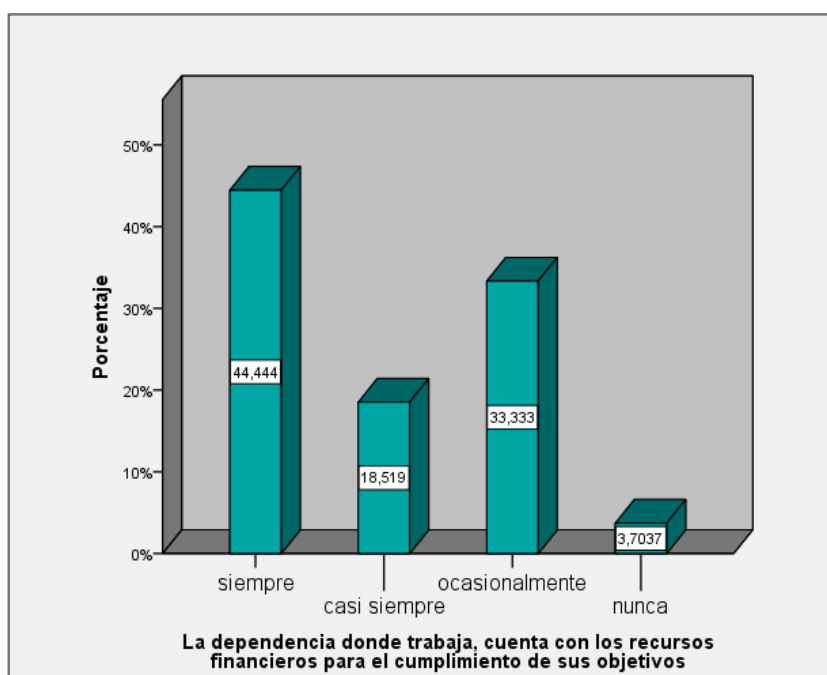


Figura 18: La dependencia donde labora cuenta con los recursos financieros

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 44.44% de trabajadores manifiestan que cuentan con los recursos financieros para el cumplimiento de sus objetivos, el 33.33% de los trabajadores manifiestan que

ocasionalmente cuentan con los recursos financieros para el cumplimiento de sus objetivos y el 3.70% manifiestan que no cuentan con los recursos financieros para el cumplimiento de sus objetivos.

Tabla 19: La dependencia ejecuta actualmente los recursos financiero

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos siempre	9	33,3	33,3	33,3
casi siempre	13	48,1	48,1	81,5
ocasionalmente	5	18,5	18,5	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

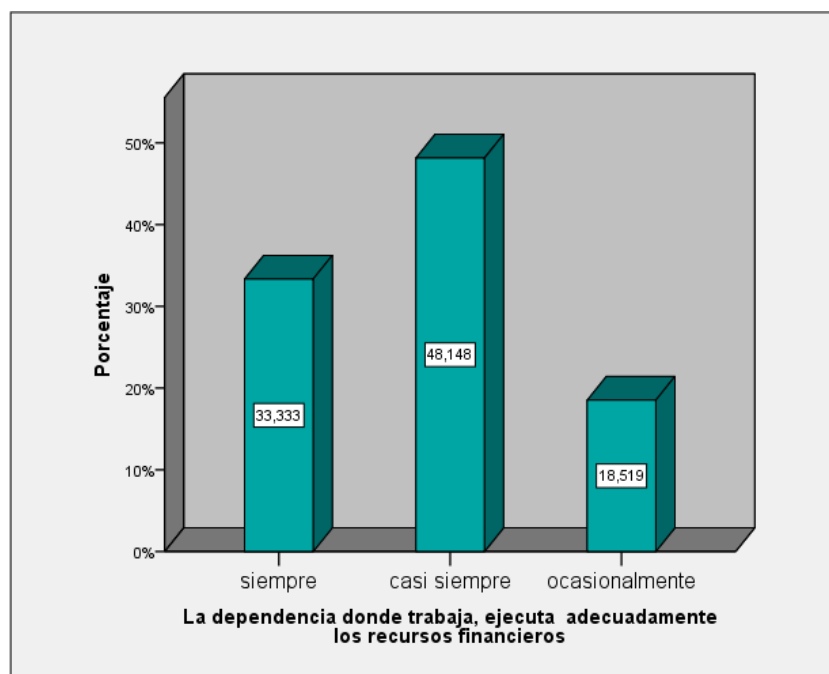


Figura 19: La dependencia donde labora ejecuta adecuadamente los recursos

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 48.1% de trabajadores manifiestan que casi siempre se ejecuta adecuadamente los recursos financieros, seguido por el 33.33% de trabajadores quienes opinaron que siempre existe la adecuada ejecución de los recursos financieros, solo el 18.5% manifiestan que ocasionalmente ejecutan adecuadamente los recursos financieros de la municipalidad distrital de Cotaruse.

*Tabla 20: Actividades programadas en la dependencia donde trabaja*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
válidos	VSiempre	20	74,1	74,1
	casi siempre	2	7,4	81,5
	ocasionalmente	1	3,7	85,2
	casi nunca	2	7,4	92,6
	Nunca	2	7,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00



FiguraNro. 20

Las actividades programadas en la dependencia donde trabaja, cuentan con financiamiento público y/o privado.

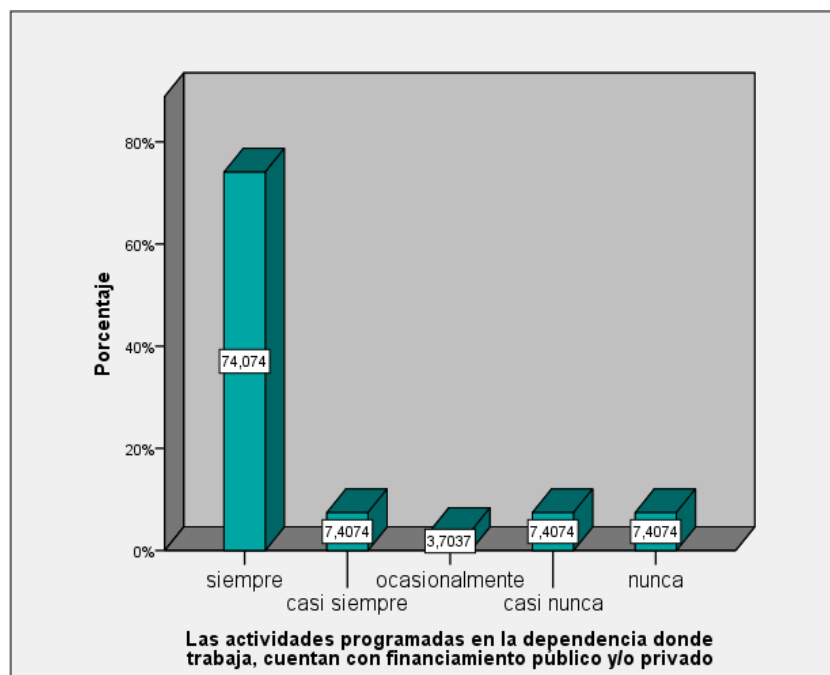


Figura 20: Las actividades programadas en la dependencia donde trabaja

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 74.1% de trabajadores manifiesta que siempre las actividades programadas en la dependencia donde trabajan cuentan con financiamiento público y/o privado, y sólo el 7.4% de trabajadores indicó que en las actividades programadas en la dependencia donde trabajan no cuentan con financiamiento público y/o privado.

Tabla 21: Los servicios se prestan oportunamente a la población beneficiaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos siempre	8	29,6	29,6	29,6
casi siempre	16	59,3	59,3	88,9
ocasionalmente	3	11,1	11,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

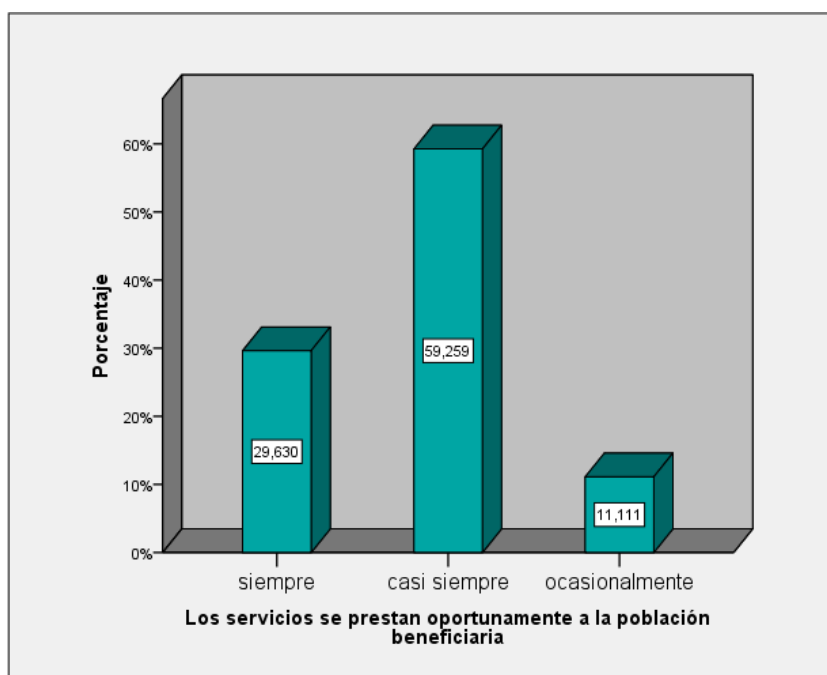


Figura 21: Los servicios se prestan oportunamente

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 59.26% de trabajadores manifiesta que casi siempre los servicios se prestan oportunamente a la población beneficiaria, el 29.63% indicó que siempre existe el oportuno

servicio a la población beneficiaria y solo el 11.11% indicó que ocasionalmente se prestan los servicios oportunamente a la población beneficiaria.

*Tabla 22: Los servicios que presta son de libre accesibilidad para todos los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	14	51,9	51,9	51,9
	casi siempre	3	11,1	11,1	63,0
	Ocasionalmente	8	29,6	29,6	92,6
	casi nunca	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

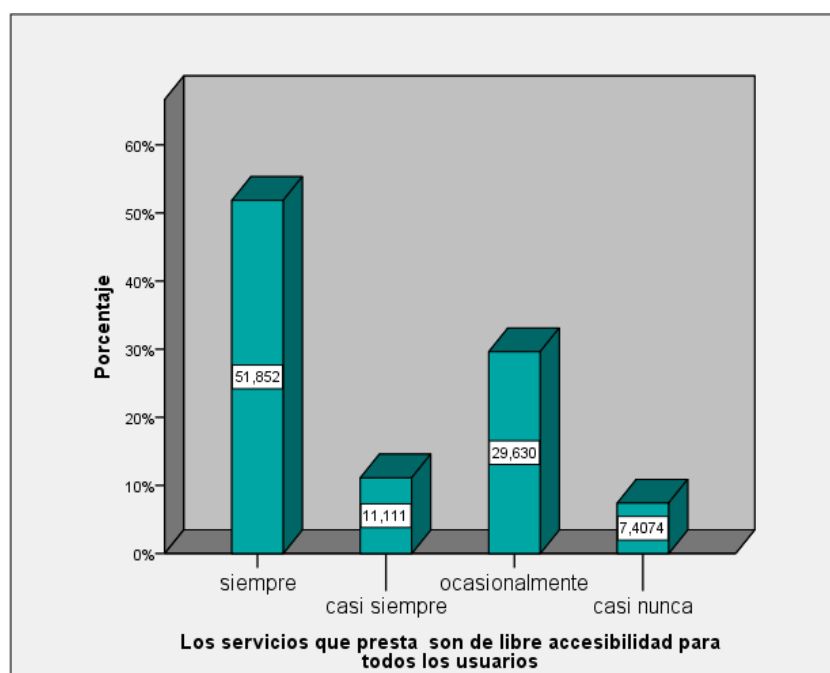


Figura 22: Los servicios prestados de libre accesibilidad

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 51.85% de trabajadores manifiesta que siempre los servicios que se presta son de libre accesibilidad para todos los usuarios, seguido por el 29,63% de trabajadores quienes opinaron que ocasionalmente los servicios que se presta son de libre accesibilidad para todos los usuarios y sólo el 7.4% de trabajadores indicaron que casi nunca los servicios que se presta son de libre accesibilidad para todos los usuarios.

Tabla 23: Existe un buzón de sugerencias a fin de mejorar la calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ocasionalmente	4	14,8	14,8	14,8
	casi nunca	12	44,4	44,4	59,3
	Nunca	11	40,7	40,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

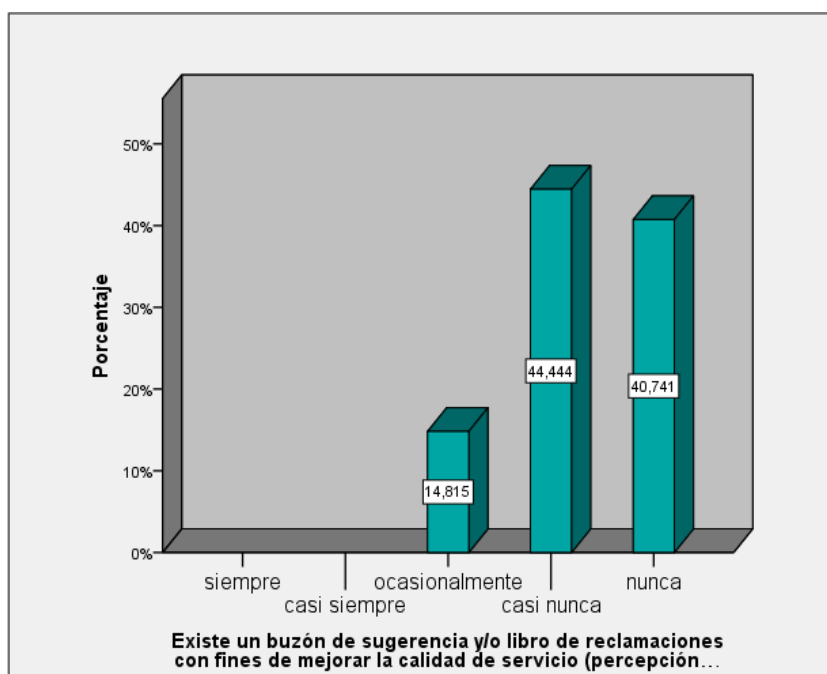


Figura 23: Existe un buzón de sugerencias para fines de mejorar el servicio

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 44.44% y 40.7% de trabajadores manifiestan que casi nunca y nunca existe un buzón de sugerencia y/o libro de reclamaciones con fines de mejorar la calidad de servicio (percepción y precisión del servicio) y sólo el 14.8% de trabajadores indicó que

ocasionalmente existe un buzón de sugerencia y/o libro de reclamaciones con fines de mejorar la calidad de servicio (percepción y precisión del servicio).

**a) Descripción de resultados por dimensiones y variables**

*Tabla 24: Gestión de compras*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos adecuada	12	44,4	44,4	44,4
regular	11	40,7	40,7	85,2
inadecuada	4	14,8	14,8	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

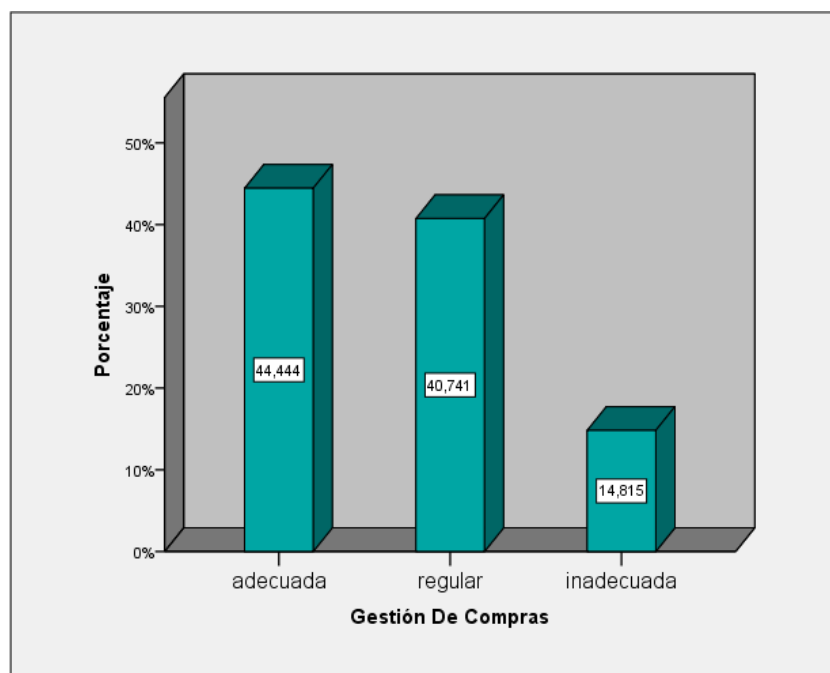


Figura 24: Gestión de compras

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 44.44% de trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, manifiestan que existe una adecuada gestión de compras, seguido por el 40,74% de trabajadores manifiestan que regularmente se da la gestión de compras y solo el 14.8% de trabajadores indicó que existe una inadecuada gestión de compras.

Tabla 25: Gestión de almacenes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos adecuada	11	40,7	40,7	40,7
regular	13	48,1	48,1	88,9
inadecuada	3	11,1	11,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

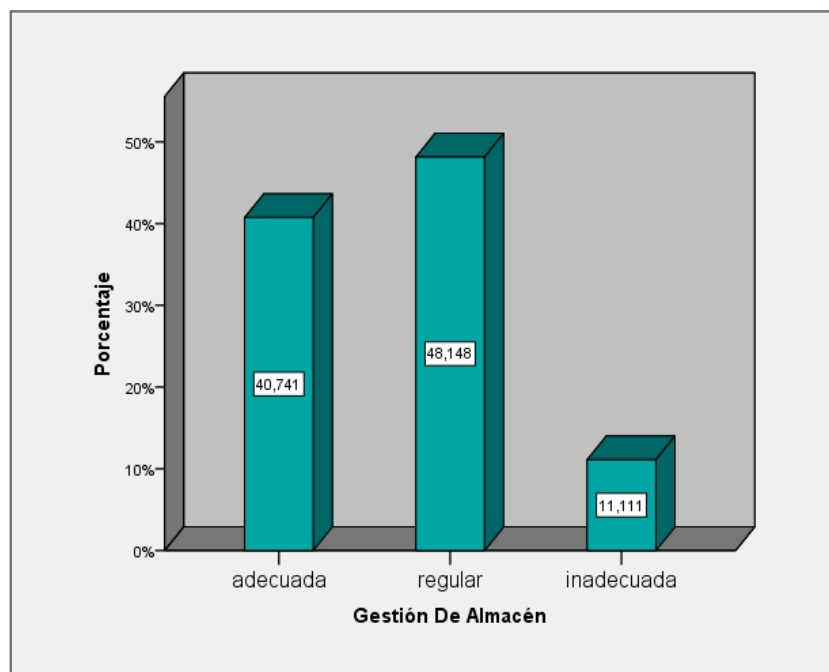


Figura 25: Gestión de almacén

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 40.74% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, manifiestan que existe una adecuada gestión de almacén, seguido por el 48.15% de trabajadores



manifiestan que existe regularmente la gestión de almacén y solo el 11.11% de trabajadores indican que la gestión de almacén es inadecuada.

Tabla 26: Gestión de inventarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	adecuada	13	48,1	48,1	48,1
	regular	7	25,9	25,9	74,1
	inadecuada	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

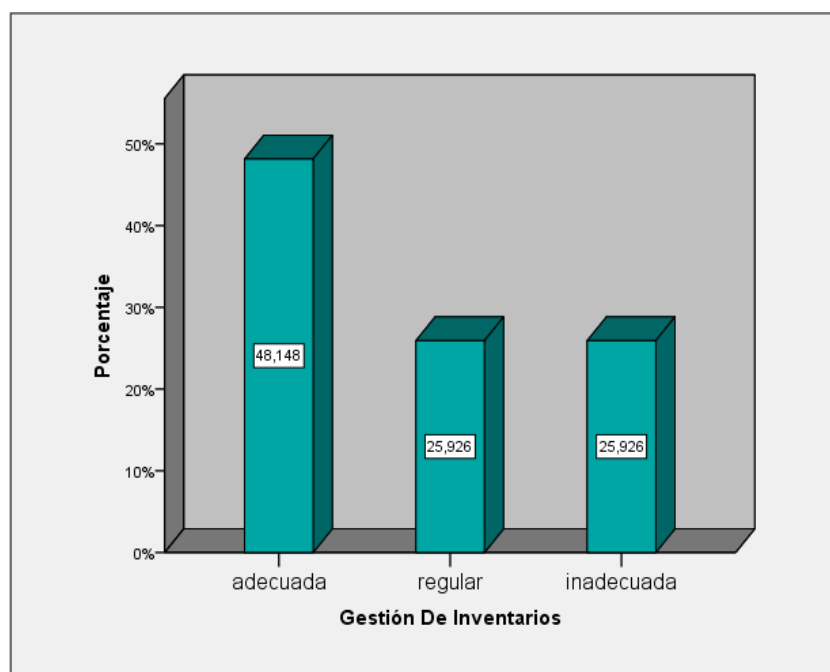


Figura 26: Gestión de inventarios

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

## Interpretación

El 48.15% de trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, manifiesta que existe una adecuada gestión de inventarios, seguido por el 25.93% de trabajadores indican que regularmente existe una adecuada gestión de inventarios.

Tabla 27: Eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	9	33,3	33,3	33,3
Medio	13	48,1	48,1	81,5
Bajo	5	18,5	18,5	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

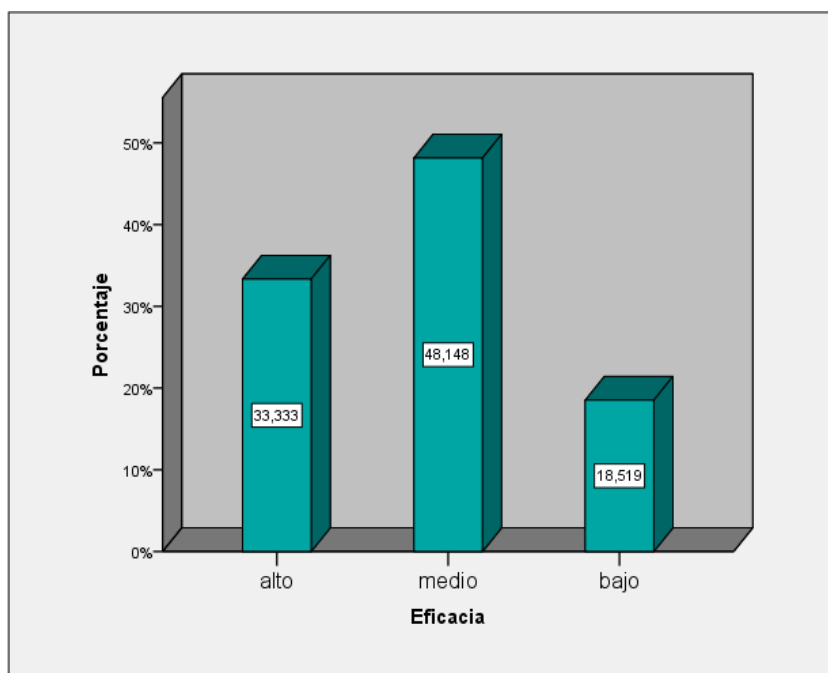


Figura 27: Eficacia

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 48.15% de trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, manifiesta que es medio la eficacia y el 33.33% de trabajadores indican que es alto la eficacia y solo el 18.5% de los trabajadores indican que es bajo la eficacia.

Tabla 28: Eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	13	48,1	48,1	48,1
Medio	9	33,3	33,3	81,5
Bajo	5	18,5	18,5	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

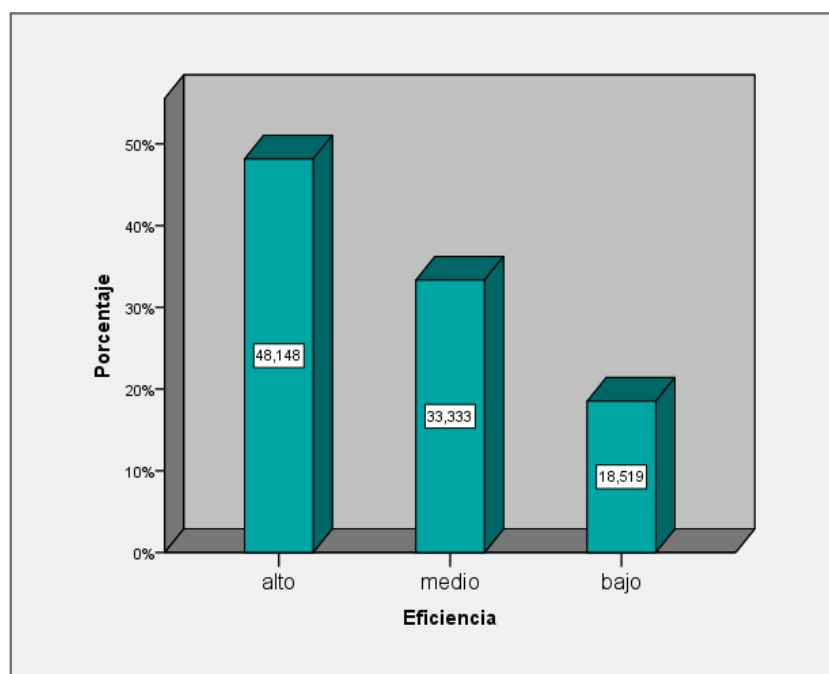


Figura 28: Eficiencia

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 48.1% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, manifiestan que la eficiencia es alto y seguido por el 33.3% de los trabajadores indican que la eficiencia es medio y solo el 18.5% de los trabajadores manifiestan que la eficiencia en bajo.

*Tabla 29: Economía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	10	37,0	37,0	37,0
	Medio	9	33,3	33,3	70,4
	Bajo	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

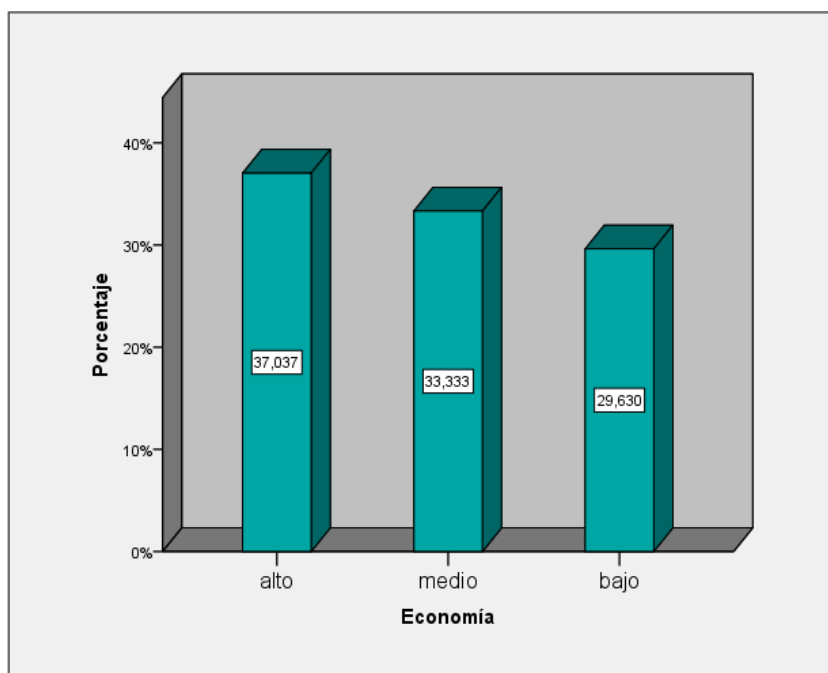


Figura 29: Economía

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 37% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, manifiestan que la economía es alto y seguido por el 33.33% de los trabajadores indican que la economía en medio y finalmente el 29.63% de los trabajadores indican que la economía es bajo.

Tabla 30: Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	11	40,7	40,7	40,7
Medio	7	25,9	25,9	66,7
Bajo	9	33,3	33,3	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

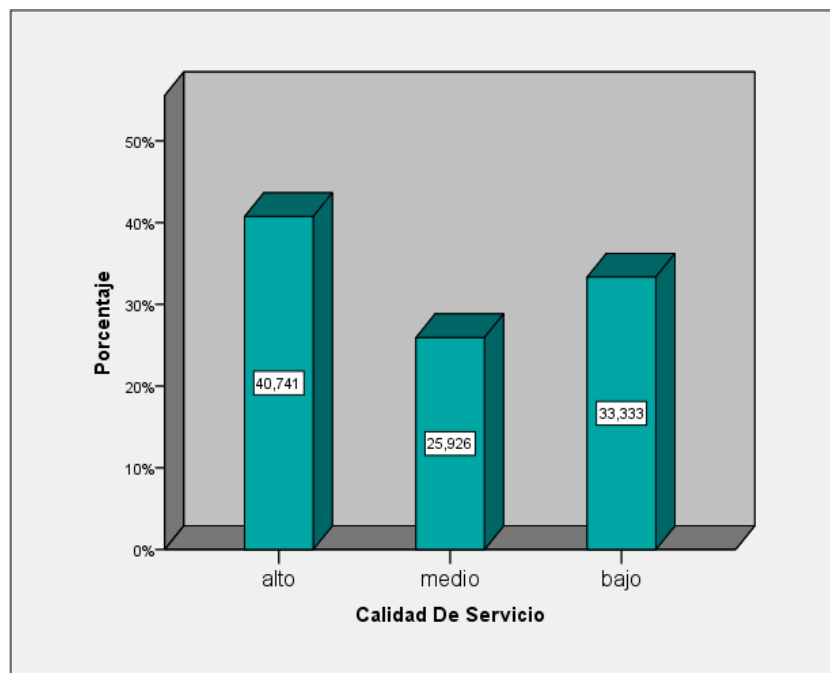


Figura 30: Calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 40.74% de trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, manifiestan que la calidad de servicio es alto, seguido por el 33.33% de trabajadores la calidad de servicio es bajo y por último el 25.93% de los trabajadores manifiestan que la calidad de servicio es bajo.

Tabla 31: Aproveccionamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	10	37,0	37,0	37,0
Medio	11	40,7	40,7	77,8
Bajo	6	22,2	22,2	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

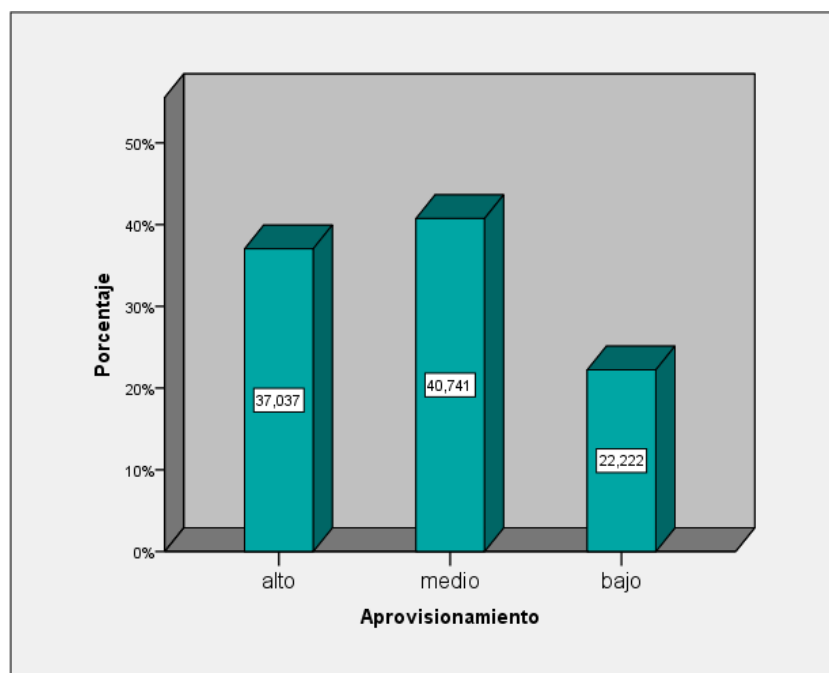


Figura 31: Aproveccionamiento

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 40.74% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse manifiestan que el aprovisionamiento es medio, seguido por el 37.04% de los trabajadores manifiestan que el aprovisionamiento es alto y solo el 22.22% de los trabajadores indican que el Aprovisionamiento es bajo.



Tabla 32. Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alto	9	33,3	33,3	33,3
Medio	10	37,0	37,0	70,4
Bajo	8	29,6	29,6	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

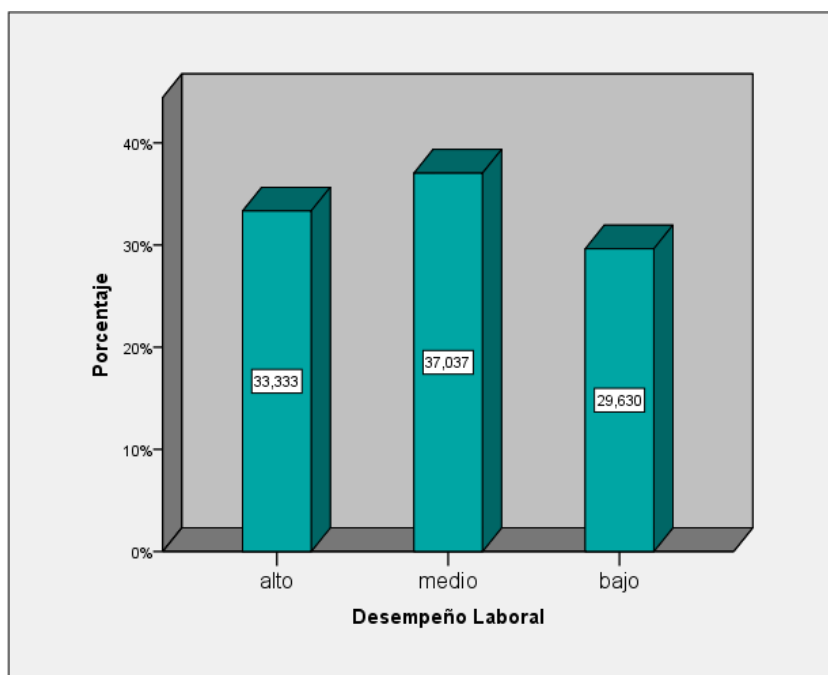


Figura 32: Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

El 37.04% de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, manifiestan que el desempeño laboral es medio, seguido del 33.33% de los trabajadores manifiestan que el desempeño laboral es alto y solo el 29.63% de trabajadores indican que el desempeño laboral en bajo.

*Tabla 33: Trabajadores por desempeño laboral según aprovisionamiento*

		Aprovisionamiento							
		Alto		Medio		bajo		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Desempeño Laboral	alto	5	18,5	4	14,8	0	,0	9	33,3
	medio	5	18,5	3	11,1	2	7,4	10	37,0
	bajo	0	,0	4	14,8	4	14,8	8	29,6
	Total	10	37,0	11	40,7	6	22,2	27	100,0

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

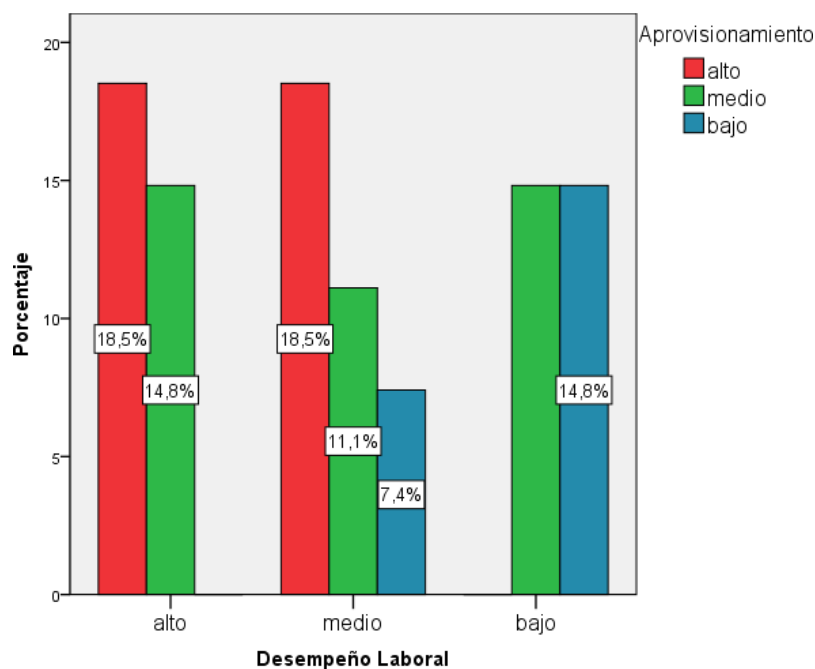


Figura 33: Desempeño laboral según aprovisionamiento

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

### Interpretación

En la tabla se tiene que 18.5% de trabajadores manifiesta que si el aprovisionamiento es alto entonces se tendrá un alto nivel de desempeño laboral, seguido por el 14.8% de trabajadores quienes indicaron que ante un aprovisionamiento de nivel medio repercutirá en nivel de desempeño alto, y el 11.15 de trabajadores indica que ante un aprovisionamiento de nivel medio se tendrá un nivel medio en el desempeño laboral.

Tabla 34: Gestión de compras y Desempeño Laboral

		Gestión De Compras							
		Adecuada		Regular		inadecuada		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Desempeño Laboral	alto	6	22,2	3	11,1	0	,0	9	33,3
	medio	6	22,2	2	7,4	2	7,4	10	37,0
	bajo	0	,0	6	22,2	2	7,4	8	29,6
	Total	12	44,4	11	40,7	4	14,8	27	100,0

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

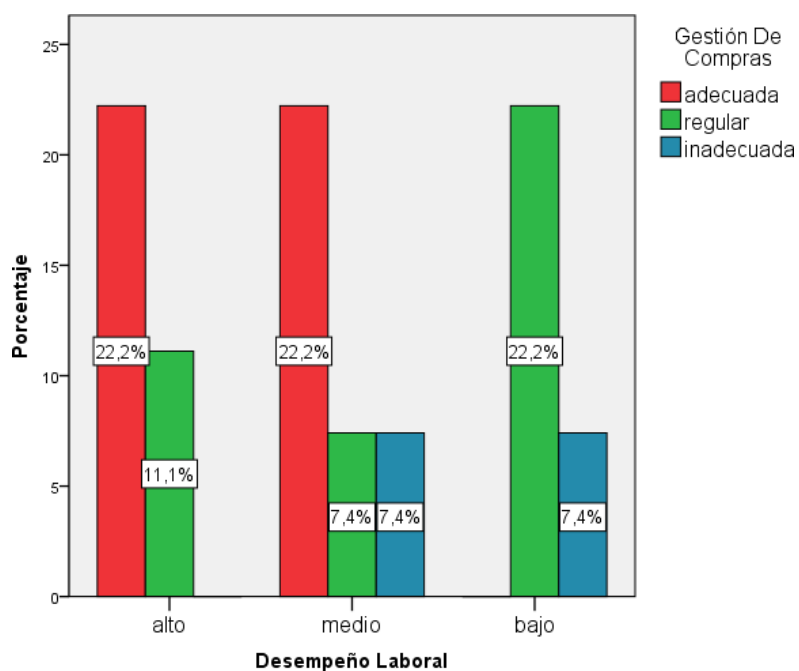


Figura 34: Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

Tabla 35: Gestión de almacén y desempeño laboral

		Gestión De Almacén							
		Adecuada		Regular		inadecuada		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Desempeño Laboral	alto	5	18,5	4	14,8	0	,0	9	33,3
	medio	5	18,5	4	14,8	1	3,7	10	37,0
	bajo	1	3,7	5	18,5	2	7,4	8	29,6
	Total	11	40,7	13	48,1	3	11,1	27	100,0

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

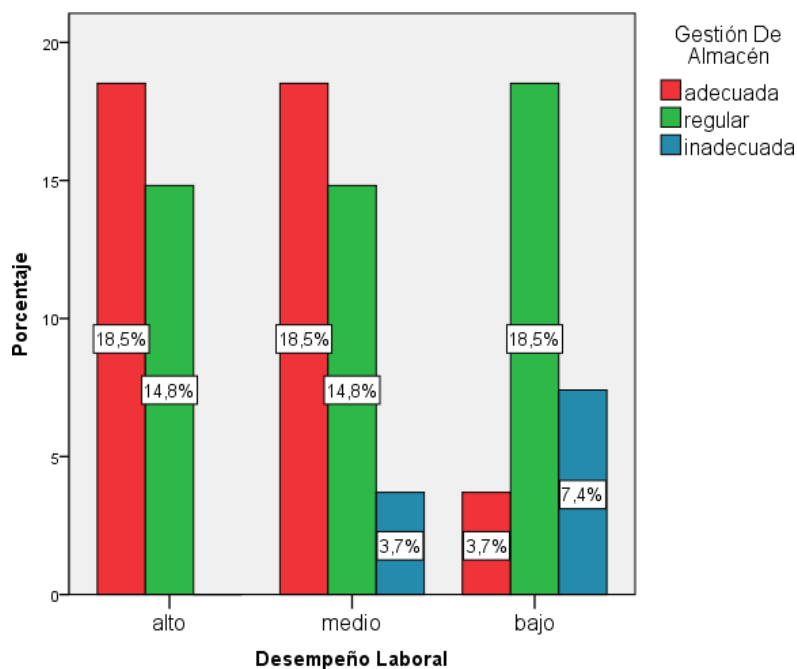


Figura 35: Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

Tabla 36: Gestión de inventarios y desempeño laboral

		Gestión De Inventarios							
		Adecuada		Regular		inadecuada		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Desempeño Laboral	alto	6	22,2	3	11,1	0	,0	9	33,3
	medio	4	14,8	4	14,8	2	7,4	10	37,0
	bajo	3	11,1	0	,0	5	18,5	8	29,6
	Total	13	48,1	7	25,9	7	25,9	27	100,0

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

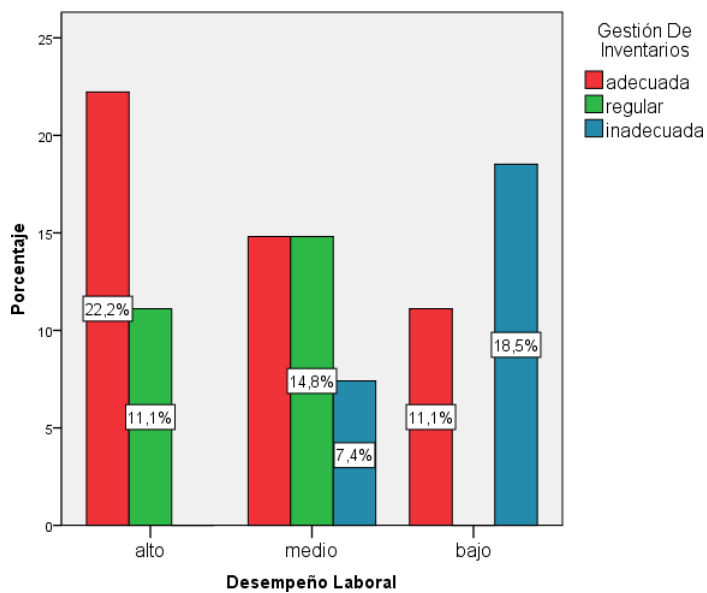


Figura 36: Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

## 4.2. Contratación de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis estadísticas

Ho: El aprovisionamiento no se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, año 2016.

H1: El aprovisionamiento se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, año 2016.

Tabla 37: prueba de chi cuadrado de pearson

		Aprovisionamiento
Desempeño Laboral	Chi cuadrado	9,532
	Gl	4
	Sig.	0,049

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

Tabla 38: Medidas simétricas

			Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c	de	0,465	,112	4,148	,000
	Kendall					
N de casos válidos			27			

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

Del cuadro se observa que el valor “sig.” Es 0,049 es menor al nivel de significancia del 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por lo tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que el aprovisionamiento se relacionan positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, año 2016. Asimismo, el coeficiente Tau-c de Kendall un valor de 0.465 lo cual indica que existe una

moderada correlación directa entre ambas variables, es decir a medida que el aprovisionamiento se incrementa, proporcionalmente el desempeño laboral también se incrementará.



### Hipótesis específica 1

Ho: La gestión de compras no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, año 2016.

H1: La gestión de compras se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, año 2016.

Tabla 39: Prueba de chi cuadrado de pearson

	Gestión De Compras
Desempeño Laboral Chi cuadrado	10,657
Gl	4
Sig.	0,031

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

Delatabla se observa que el valor “sig.” Es 0,031 es menor al nivel de significancia del 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por lo tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que la gestión de compras se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, año 2016.

## Hipótesis específica 2

Ho: La gestión de almacenes no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, año 2016.

H1: La gestión de almacenes se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, año 2016.

Tabla 40: Prueba de chi cuadrado pearson

	Gestión De Almacén
Desempeño Laboral Chi cuadrado	5,167
Gl	4
Sig.	0,271

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

De la tabla se observa que el valor “sig.” Es 0,271 es menor al nivel de significancia del 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por lo tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que La gestión de almacenes se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, año 2016

### Hipótesis específica 3

Ho: La gestión de inventarios no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, año 2016.

H1: La gestión de inventarios se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, año 2016.

Tabla 41: prueba de chi cuadrado person

	Gestión De Inventarios
Desempeño Laboral Chi cuadrado	10,592
Gl	4
Sig.	0,032

Fuente: Elaboración propia obtenido del Spss versión 23.00

De la tabla se observa que el valor “sig.” Es 0,032 es menor al nivel de significancia del 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por lo tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que La gestión de inventarios se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, año 2016.

### 4.3. Discusión de resultados

De acuerdo a la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, con un valor de significancia del 0,049 y con un nivel de confianza del 95% se afirma que el aprovisionamiento se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, año 2016. Asimismo, el coeficiente Tau-c de Kendall con un valor de 0.465, indica que existe una moderada correlación directa entre ambas variables, es decir a medida que el aprovisionamiento se incrementa, proporcionalmente el desempeño laboral también se incrementará. Estos resultados coinciden con los encontrados por (Ballesteros Riveros & Ballesteros Silva, 2008), al resaltar la urgente revisión de la forma cómo se lleva a cabo la administración logística en las organizaciones; las estrategias implementadas deben estar

enfocadas en lograr una adecuada sincronización de todos los eslabones de la cadena de suministro, empelando eficientemente los sistemas de información disponibles.

De acuerdo a la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, con un valor de significancia del 0,031 y con un nivel de confianza del 95%, se afirma que la gestión de compras se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, año 2016. Estos resultados son sustentados por Fernández Alfajarrín & Sánchez Gonzáles (2007) señalan que “La función de aprovisionamiento como parte del proceso logístico, está encargado de garantizar la entrada de recursos al sistema en la cantidad, calidad y momento requerido”.

De acuerdo a la prueba de Chi- cuadrado, con un valor de significancia del 0,271 y con un nivel de confianza del 95%, se afirma que la gestión de almacenes se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, año 2016. Estos resultados son sustentados por Fernández Alfajarrín & Sánchez Gonzáles (2007) señalan que “La función de aprovisionamiento como parte del proceso logístico, está encargado de garantizar la entrada de recursos al sistema en la cantidad, calidad y momento requerido”.

De acuerdo a la prueba de Chi-cuadrado, con un valor de significancia del 0,032 y con un nivel de confianza del 95% se afirma que la gestión de inventarios se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, año 2016. Estos resultados son sustentados por Fernández Alfajarrín & Sánchez Gonzáles (2007) señalan que “La función de aprovisionamiento como parte del proceso logístico, está encargado de garantizar la entrada de recursos al sistema en la cantidad, calidad y momento requerido”.

## CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

Par concluir el presente trabajo de investigación se muestra a continuación las conclusiones y recomendaciones como producto del desarrollo y presentación de los resultados finales, con la finalidad que a futuro se puede dar continuidad al trabajo de investigación planteado, de lo dicho se desprende las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Se ha determinado en el presente trabajo de investigación que existe un alto grado de relación positiva del aprovisionamiento con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, estos resultados demuestran que mientras se mejora el proceso de aprovisionamiento en los procesos de logística en la institución en ese mismo sentido también se va incrementar el desempeño laboral de los servidores públicos, la proporción del incremento de una variable genera un incremento en la otra, desde otro punto de vista se puede entender, que, si se fortalece las actividades de logística y aprovisionamiento en el área de abastecimiento traerá como consecuencia un efecto favorable en las actividades que realizan los servidores públicos de la Municipalidad y por ende se verá el mejoramiento en el desempeño laboral.

En cuanto al grado de relación que existe entre la gestión de compras y el desempeño laboral de trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, se ha encontrado que existe una relación positiva y favorable, de esta relación se puede destacar que, mientras la gestión de compras genere mejores resultados en sus actividades cotidianas, en la misma proporción tendrá un impacto positivo en el desempeño laboral en los servidores públicos, en este mismo sentido se puede contrastar que la mayoría de los encuestados califican a la gestión de compras como adecuada, en ese sentido se puede interpretar que la mayoría de los encuestados al tener un mejor resultado del trabajo que realiza el área de abastecimiento en el aprovisionamiento va generar un impacto positivo en la mejora del desempeño laboral.

En cuanto al grado de relación que existe entre la gestión de almacén y el desempeño laboral de trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, se ha encontrado que existe una relación positiva y favorable, de esta relación se puede destacar que, mientras la gestión

de almacén genere mejores resultados en sus actividades cotidianas, en la misma proporción tendrá un impacto positivo en el desempeño laboral en los servidores públicos, en este mismo sentido se puede contrastar que la mayoría de los encuestados califican a la gestión de almacén como adecuada, en ese sentido se puede interpretar que la mayoría de los encuestados al tener un mejor percepción del trabajo que realiza el área de abastecimiento en la gestión de almacén va generar un impacto positivo en la mejora del desempeño laboral de los servidores públicos.

En cuanto al grado de relación que existe entre la gestión de inventarios y el desempeño laboral de trabajadores de la municipalidad distrital de Cotaruse, se ha encontrado que existe una relación positiva y favorable, de esta relación se puede destacar que, mientras la gestión de inventarios genere mejores resultados en sus actividades cotidianas, en la misma proporción tendrá un impacto positivo en el desempeño laboral en los servidores públicos, en este mismo sentido se puede entender que la mayoría de los encuestados califican a la gestión de inventarios como adecuada, en ese sentido se puede interpretar que la mayoría de los encuestados al tener una percepción favorable del trabajo que realizan área de abastecimiento en el aprovisionamiento y la gestión de inventarios va generar un impacto positivo en la mejora del desempeño laboral.

## 5.2. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se sugiere que, en las futuras investigaciones que se van a realizar en el sector público con respecto a los temas de las funciones o actividades que se desarrollan al interior de las organizaciones públicas, se debe orientar las investigación a nivel pre y cuasi experimental, con la finalidad de profundizar el conocimiento respecto a los temas planteados para la investigación, en este mismo sentido se recomienda a los gestores en la administración pública que se revise constantemente las estrategias de aprovisionamiento que se utilizan para innovar los procesos y actividades de acuerdo a las modificaciones en la normativa en materia de contrataciones del Estado en su nivel de gobierno Nacional, Regional y Local, con la finalidad de mejorar la relación del aprovisionamiento con el desempeño laboral de los servidores públicos, ya que, está demostrado mientras se mejore las actividades de aprovisionamiento se va generar un mejoramiento en el desempeño laboral de los trabajadores.

Por otro lado con respecto a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se sugiere que, en las futuras investigaciones que se van a realizar en el sector público con respecto a la relación entre la gestión de compras y el desempeño laboral, se debe orientar las investigación a nivel pre y experimental, en este mismo sentido se recomienda a los gestores en la administración pública que se implemente mejores procesos en la gestión de compras con respecto al desempeño laboral, con la finalidad de mejorar la relación del aprovisionamiento con el desempeño laboral de los servidores públicos.

Por otro lado con respecto a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se sugiere que, en las futuras investigaciones que se van a realizar en el sector público con respecto a la relación entre la gestión de almacén y el desempeño laboral, se debe orientar las investigación a nivel pre y experimental, en este mismo sentido se recomienda a los gestores en la administración pública que se implemente mejores procesos en la gestión de almacén con respecto al desempeño laboral, con la finalidad de mejorar la relación del aprovisionamiento con el desempeño laboral de los servidores públicos.

Y finalmente, con respecto a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se sugiere que, en las futuras investigaciones que se van a realizar en el sector público con respecto a la relación entre la gestión de inventarios y el desempeño laboral, se debe orientar las investigación a nivel pre y experimental, en este mismo sentido se recomienda a los gestores en la administración pública que se implemente mejores procesos en la gestión de inventarios con respecto al desempeño laboral, con la finalidad de mejorar la relación del aprovisionamiento con el desempeño laboral de los servidores públicos.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anaya Tejero, J. J. (2011). *Logística integral*. Madrid: ESIC Editorial.
- Andía Valencia, W. (2011). *Planeamiento Estratégico en el Sector Público*. Lima: Librería Editorial El saber.
- APURÍMAC, D. . (12 de Enero de 2010). *Dirección Regional de Salud de Apurímac*. Recuperado el 03 de Abril de 2017, de Misión y visión: <http://diresaapurimac.gob.pe/diresaa/index.php/mision-vision>
- Ballesteros Riveros, D. P., & Ballesteros Silva, P. P. (2008). *Importancia de la Administración Logística*. Pareira - Colombia: Scientia Et Technica.
- Bentham, J. (1789). *An introduction to the principles of morals and legistration*. Mexico D.T: London.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan, México: Pearson Educación.
- Bonnefoy, J. C., & Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: Cepal Ediciones.
- Bueno Campos, E. (2003). *Enfoques principales y tendencias en dirección del conocimiento (knowledge Management)*. España: Coria.
- Charaja Cutipa, F. (2009). *MAPIC en la metodología de investigación*. Puno: Sagitario [impresores@hotmail.com](mailto:impresores@hotmail.com).
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Farfán Buitrago, D., & Garzón Castrillón, M. (2006). *La Gestion del Conocimiento*. Colombia: Editorial Universidad del Rosario.
- Hernández Sampieri, R. e. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Educación.
- Jiménez Sánchez, J. E., & Hernández García, S. (2002). *Marco conceptual de la cadena de suministro: Un nuevo enfoque logístico*. Sanfandila.
- Ley General del Sistema Nacional de Tesorería, 28693.

- Ley Orgánica de Municipalidades N° 23853. (09 de Junio de 1984). Lima, Perú.
- Linares Cazola, J. (2009). *Investigación de mercados*. Lima: San Marcos EIRL.
- MINSA. (02 de abril de 2012). *Ministerio de Salud*. Recuperado el 2017 de mayo de 08, de Misión: <http://www.minsa.gob.pe/?op=4>
- Morales, A. (2006). *Contribución para un modelo cubano de gestión integrada de recursos humanos*. La Habana: Editorial ISPJAE.
- Quero Romero, Y. M., Mendoza Monzant, F. M., & Torres Hernández, Y. d. (2014). *Comunicación efectiva y desmepeño laboral en Educación Básica*.
- Salkind, N. J. (1998). *Métodos de Investigación*. México: Prentice - Hall.
- Sánchez Gonzáles, Y., & Fernández Alfajarrín, Y. (2007). *Procedimiento para la mejora continua de la gestión de aprovisionamiento*. La Habana, Cuba.
- Stewart A., T. (1998). *La Nueva Riqueza de las Organizaciones: El Capital Intelectual*. Buenos Aires: Granica.
- Tanaka Torres, E. M. (2011). *Influencia del presupuesto por resultados en la Gestión Financiera Presupuestal del Ministerio de Salud*. Lima.
- Valderrama Mendoza, S. (2005). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Varela, O. (2003). *Competencias y desempeño humano: mito o realidad*.

# ANEXOS



Anexo No 01

“APROVISIONAMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COTARUSE, AÑO 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS
PG: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el aprovisionamiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse. Año 2016?	OG: Determinar el grado de relación que existe entre el aprovisionamiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse. Año 2016	<p><b>HG:</b> El grado de relación existente es alto y de tipo positivo entre el aprovisionamiento y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse. Año 2016.</p>	<p><b>Aprovisionamiento</b></p>	<p><b>1.1. Gestión de compras</b></p> <p><b>1.2. Gestión de almacén</b></p>	<p>1.1.1 Evaluación y clasificación de proveedores 1.1.2 Negociación de precios 1.1.3 Previsión de compras</p> <p>1.2.1. Ubicación de almacén 1.2.2. Ingreso de bienes 1.2.3. Salida de bienes</p>	<p><b>Población:</b> Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse</p> <p><b>Muestra:</b> Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse</p>
PE1: ¿Qué grado de relación existe entre la gestión de compras y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse. Año 2016?	OE1: Establecer el grado de relación que existe entre la gestión de compras y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse. Año 2016	<p><b>HE1:</b> El grado de relación existente es alto y de tipo positivo entre la gestión de compras y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse. Año 2016.</p>	<p><b>Gestión de inventarios</b></p>	<p><b>1.3. Gestión de inventarios</b></p>	<p>1.3.1. Materia prima 1.3.2. Productos semi-terminados 1.3.3. Productos terminados</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Investigación científica tipo básica</p>
PE2: ¿Qué grado de relación existe entre la gestión de almacén y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse. Año 2016?	OE2: Establecer el grado de relación que existe entre la gestión de almacén y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse. Año 2016	<p><b>HE2:</b> El grado de relación existente es alto y de tipo positivo entre la gestión de almacén y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse. Año 2016.</p>	<p><b>Desempeño laboral</b></p>	<p><b>2.1 Eficacia</b></p>	<p>2.1.1 Cobertura 2.1.2 Focalización 2.1.3 Atención de demanda 2.1.4 Resultado</p>	<p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo - correlacional</p> <p><b>Método de Investigación:</b> deductiva y síntesis</p>
PE3: ¿Qué grado de relación existe entre la gestión de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse. Año 2016?	OE3: Establecer el grado de relación que existe entre la gestión de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse. Año 2016	<p><b>HE3:</b> El grado de relación existente es alto y de tipo positivo entre la gestión de inventarios y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse. Año 2016.</p>	<p><b>2.2 Eficiencia</b></p> <p><b>2.3 Economía</b></p> <p><b>2.4 Calidad de servicio</b></p>	<p>2.2.1. Insumos 2.2.2. Producción física 2.2.3. Costos</p> <p>2.3.1. Recursos financieros 2.3.2. Financiamiento 2.3.3. Ejecución presupuestal</p> <p>2.4.1. Oportunidad 2.4.2. Accesibilidad 2.4.3. Percepción 2.4.4. Precisión</p>	<p><b>Diseño de investigación:</b> No Experimental, Transeccional /descriptivo</p> <p><b>Instrumentos:</b> - Fichas de observación - Cuestionario de entrevista - Cuestionario de encuesta - Fichas</p> <p><b>Tiempo</b> 04 meses</p> <p><b>Presupuesto</b> S/. 5,500.00</p>	

Fuente: elaboración propia.





UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC  
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
 "Promotores de la investigación científica y tecnológica en la Región Apurímac"

I. INFORMACION GENERAL

1.1. DEL EXPERTO

Apellidos y Nombres: Wilson J. Mollocondo Flores

1.2. DEL AUTOR DEL INSTRUMENTO

Proyecto de Investigación: Aprovisionamiento y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse Año 2016

Responsable/s: Gladys Namccaya Nahuillo

Instrumento:

Cuestionario   
 Formato de entrevista

1.3. FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach				
			Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			(0-20%)	(21-40%)	(41-60%)	(61-80%)	(81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado				X	
2	OBJETIVIDAD	Se expresa en conductas observables					X
3	ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				X	
4	ORGANIZACIÓN	Muestra una organización lógica				X	
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad				X	
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias				X	
7	CONSISTENCIA	Sustenta en aspectos teórico científicos					X
8	COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices				X	
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito del problema					
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno					X
TOTAL						X	

II. OPINION DE EXPERTO

Vistos el instrumento diseñada en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices, y cumplimiento de los arts. 25° y 35° ejecución dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento General de Grados y Títulos-UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

- Se valida  
 No se valida

Firma y sello del experto:

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC

Dr. Wilson J. Mollocondo Flores  
 DOCENTE

DNI N° 01322422  
 Teléfono 943 229 306

Abancay, 06 de Noviembre del 2017

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac  
 FACULTAD DE ADMINISTRACION  
 Escuela Académico Profesional de Administración

Lic. Adm. Mario Soto Pareja  
 DOCENTE AJUSTADO ORDINARIO





Sr.(Sra.) trabajador(a) de la Municipalidad Distrital de Cotaruse, esperamos su colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario.

El objetivo de la presente encuesta es determinar de qué manera el aprovisionamiento se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cotaruse.

**Instrucciones:** Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con "X" en una sola alternativa.

1. ¿El aprovisionamiento se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores?  
A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca

### GESTIÓN DE COMPRAS

2. ¿La evaluación y clasificación de proveedores se relaciona con el desempeño laboral?  
A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca
3. ¿La negociación de los precios de los bienes y servicios que se adquiere o contrata la entidad, se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores?  
A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca

4. ¿La previsión de las compras se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores?  
A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca

### GESTIÓN DE ALMACEN

5. ¿La ubicación del almacén se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores?  
A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca
6. ¿El plazo de ingreso a la entidad de los bienes adquiridos se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores?  
A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca
7. ¿El plazo de salida de los bienes adquiridos hacia las diferentes dependencias, se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores?  
A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca

### GESTIÓN DE INVENTARIOS

8. ¿La disponibilidad de materia prima se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores?





- A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca
9. ¿La disponibilidad de productos semi-terminados se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores?  
A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca
10. ¿La disponibilidad de productos terminados se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores?  
A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca
13. ¿Los trabajadores tienen la capacidad de satisfacer las necesidades de la población?  
A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca
14. ¿Los trabajadores hacen uso racional de los bienes en la prestación de servicios?  
A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca
15. ¿Los trabajadores cuentan con los recursos financieros necesarios para la prestación de los servicios?  
A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca

### DESEMPEÑO LABORAL

11. ¿Los servicios que ofrecen los trabajadores satisfacen las necesidades de la población?  
A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca
12. ¿Los servicios que ofrecen los trabajadores son de calidad, en beneficio de la población?  
A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca
16. ¿La entidad realiza la ejecución presupuestal promoviendo el adecuado desempeño de los trabajadores?  
A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca
17. ¿La calidad del servicio de los trabajadores hacia los usuarios es el adecuado?  
A. Siempre  
B. Casi siempre  
C. Ocasionalmente  
D. Casi nunca  
E. Nunca

Agradecemos su colaboración.

