



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**“EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO - 2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:**

**ANTONY JOEL SANTISTEBAN GUERRA**

**ASESOR:**

**CPC. ANDRES MURRIETA DAVILA, Mg.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2022**



**UNAP**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
FACEN

"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°053-CCGyT-FACEN-UNAP-2022**

En la ciudad de Iquitos, a los **14** días del mes de **junio** del año 2022, a horas: **05:00 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la **Google meet** la sustentación pública de la Tesis titulada: "**EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO - 2019**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°0939-2022-FACEN-UNAP** presentado por el Bachiller en Ciencias Contables **ANTONY JOEL SANTISTEBAN GUERRA**, para optar el Título Profesional de **CONTADOR PÚBLICO** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

<b>CPC. CARLOS AUGUSTO PINEDO HIDALGO, Mg.</b>	<b>(Presidente)</b>
<b>CPC. JOSÉ RICARDO YOUNG GONZALES, Mg.</b>	<b>(Miembro)</b>
<b>CPC. LLOID LEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mg.</b>	<b>(Miembro)</b>

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA ( 15 )**.

Estando el Bachiller apto para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Siendo las **07:50 p.m.** del **14** de **junio** del 2022, se dio por concluido el acto académico.

  
**CPC. CARLOS AUGUSTO PINEDO HIDALGO, Mg.**  
Presidente

  
**CPC. JOSÉ RICARDO YOUNG GONZALES, Mg.**  
Miembro

  
**CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mg.**  
Miembro

  
**CPC. ANDRÉS MURRIETA DÁVILA, Mg.**  
Asesora

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación*

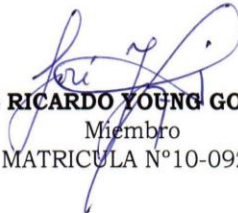
Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto  
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: [facen@unapiquitos.edu.pe](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe)  
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



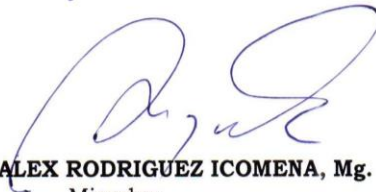
**JURADO Y ASESOR**



**CPC. CARLOS AUGUSTO PINEDO HIDALGO, Mg.**  
Presidente  
MATRICULA N°10-0267



**CPC. JOSÉ RICARDO YOUNG GONZALES, Mg.**  
Miembro  
MATRICULA N°10-0927



**CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mg.**  
Miembro  
MATRICULA N°10-0869



**CPC. ANDRÉS MURRIETA DÁVILA, Mg.**  
Asesor  
MATRICULA N°10-0359

## DEDICATORIA

La presente tesis lo dedico en primer lugar a Dios, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres Félix Eulogio Santisteban Vidaurre y Rister Lilia Guerra Santillan, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y un privilegio de ser su hijo, son los mejores padres.

A mi esposa Gina Lizbeth Macedo Llerena y mis adorados hijos Antony Gabriel Félix Santisteban Macedo y Valentina Santisteban Macedo, quienes me dieron la fortaleza para seguir cumpliendo mis metas y lograr los objetivos que me propuse en este camino de formación profesional-

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome con el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por haberme guiado y acompañado y llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Gracias a mis padres, por ser la luz en los momentos más oscuros, porque muchos de mis logros son gracias a ustedes, los amo.

Finalmente y más importante a mis docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional de Amazonia Peruana que me marcaron con sus enseñanzas, a todos con mucho cariño.

## INDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCION	1
CAPITULO I: MARCO TEORICO	6
1.1 Antecedentes	6
1.2 Bases teóricas	7
1.3 Definición de términos básicos	21
CAPITULO II: METODOLOGIA	23
2.1. Tipo y Diseño	23
2.2. Técnicas e Instrumentos	23
2.3. Procedimientos de recolección de datos	23
2.4 Proceso y análisis e información	24

2.5 Aspectos éticos	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS	26
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	32
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	34
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	35
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	36
ANEXOS	
1 Instrumentos de recolección de datos	
2. Consentimiento Informado de Participación en Proyecto de Investigación	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Área de abastecimiento como factor relevante en el cumplimiento de requerimiento de bienes y servicios- 2019	26
Tabla 2: Eficiencia del área de abastecimiento de la municipalidad distrital de San Pablo- 2019, es factor relevante.	27
Tabla 3: La oficina de abastecimiento en la municipalidad distrital de San Pablo -2019, fue de una gestión óptima.	29
Tabla 4: Existe un control eficiente en los procesos logísticos, de la municipalidad distrital de San Pablo.	31



## INDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1: Reconocer al área de abastecimiento en la municipalidad de San Pablo como factor relevante en el periodo 2019	27
Gráfico 2: Determinar la eficiencia del área de abastecimiento de la municipalidad distrital de San Pablo - 2019	28
Gráfico 3: La gestión de abastecimiento es óptimo en la municipalidad de San Pablo - 2019	30
Gráfico 4: Identificar un control eficiente en los procesos logísticos de la municipalidad distrital de San Juan.	31

## RESUMEN

En mi trabajo de investigación he obtenido una aprobación satisfactoria, que el área de abastecimiento de esta municipalidad tiene una gestión optima, por ello El área de abastecimiento como factor relevante en la Municipalidad distrital de San Pablo - 2019, esta investigación es de tipo Cualitativa-Descriptivo, su población de estudio fue de 40 personas, empresas proveedoras de bienes, obras y servicios que dependen de esta rae de abastecimiento o logística.

Como conclusión tengo un 63% que opinan eficiente, al área de abastecimiento como factor relevante, por la atención rápida en el despacho de los expedientes de las órdenes de compras, obras y servicios, y un 12% señalan deficiente al área de logística, por la razón del proceso de devolución de expedientes que efectúa esta área, con la finalidad de que subsanen sus expedientes para sus pagos respectivos, y no ser observados por la oficina de control interno y auditores externos.

Esta devolución de documentos que no cumplen los requisitos, es bueno, porque previenen posibles transgresiones a las normas de OSCE, ente supervisor de las contrataciones del estado, con la finalidad que los funcionarios de la oficina de logística no sean sancionados administrativamente y penalmente en posteriores controles internos.

Palabras clave: Abastecimiento, Control interno.

## ABSTRACT

In my research work I have obtained a satisfactory approval, that the supply area of this municipality has an optimal management, therefore The supply area as a relevant factor in the district Municipality of San Pablo- 2019, this research is of Qualitative- Descriptive type, its study population was 40 people, companies suppliers of goods, works and services that depend on this supply or logistics rae.

As a conclusion I have a 63% that consider efficient, the supply area as a relevant factor, for the quick attention in the dispatch of the files of the purchase orders, works and services, and 12% point out deficient to the logistics area, for the reason of the process of return of files that this area makes, in order to correct their files for their respective payments, and not to be observed by the internal control office and external auditors.

This return of documents that do not meet the requirements is good, because it prevents possible transgressions to the OSCE norms, supervising entity of the state contracting, with the purpose that the officials of the logistics office are not sanctioned administratively and criminally in later internal controls.

Keywords: Supply, Internal control.

## INTRODUCCION

Las áreas de abastecimiento o logística en las instituciones públicas y municipalidades son de suma importancia, constituyen la columna vertebral de dicha dependencia del estado, porque son a través de estas unidades que se atiende a la población en el cumplimiento de sus objetivos, como entidades sociales, despachando en forma eficiente las ordenes de compras de bienes, obras y servicios

Los resultados que obtengo en el presente trabajo de investigación es halagador, 63% opinan eficiente, del área de abastecimiento de dicho municipio en el periodo -2019, fue un factor relevante, también 70% dicen que es eficiente la gestión de logística de esta municipalidad, por el tramite fluido que hicieron los trabajadores de esta área en el despacho de los expedientes de los procesos logísticos.

En el sistema de SPSS tengo un 63% eficiente, que el área de abastecimiento o logística de esta municipalidad fue relevante, en el periodo-2019, 25% dicen que esta oficina es regular, porque recibieron un poco atrasados sus pagos, las empresas y prestadores de servicios de la entidad, por cuestiones a veces del expediente o del internet, también tengo un 12% que opinan deficiente, esto se debe a la devolución de expedientes a las empresas y de los locadores, para que subsanen algunos requisitos que les faltaba completar, según OSCE.

## **Formulación del problema**

### **Problema General.**

¿Cuál es el comportamiento de la gestión de logística de dicho municipio, periodo - 2019?

### **Problemas Específicos.**

a.- ¿Cómo se demuestra la eficiencia del área de abastecimiento de la mencionada municipalidad, periodo - 2019?

b.- ¿Cómo está la gestión en cuanto al área abastecimiento de la Municipalidad Distrital de San Pablo, periodo - 2019?

c.- ¿Cómo se desarrolla el proceso logístico en la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2019?

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

a). Reconocer que el área de abastecimiento es fundamental en las instituciones públicas, porque depende de esta oficina el cumplimiento de metas en el requerimiento de bienes y servicios.

#### **Objetivos Específicos**

a) Determinar la eficiencia de la oficina de logística de la Municipalidad de San Pablo – 2019

b) Demostrar que la gestión de abastecimiento esta optimo en la Municipalidad Distrital de San Pablo -2019.

c) Identificar que existe un control eficiente de los procesos logísticos de la Municipalidad Distrital de San Pablo-2019.

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Importancia**

El presente plan de tesis se justifica porque el área de abastecimiento en todas las instituciones públicas es factor relevante, por las circunstancias que demandan las metas de los titulares del pliego, todas estas instituciones públicas siempre están en problemas por el factor de requerimiento de bienes y servicios, algunos porque elevan los costos, sin realizar las cotizaciones de Ley, de acuerdo a OSCE, otros porque adquieren bienes o servicios sin tener un expediente completo para realizar dicho trámite, ambos procesos son observados por la Contraloría General de la Republica, siendo pasibles a sanciones administrativas y penales.

El presente plan de tesis “El Área de Abastecimiento como factor relevante en la Municipalidad Distrital de San Pablo- 2019; para la evaluación respectiva de cada una de las características, se tomaron teorías validadas de autores expertos en el tema. Finalmente, el estudio contribuirá en el ámbito académico ya que la amplia información proporcionada servirá como base para futuras investigaciones, así como para enriquecer los conocimientos. Este tema es trascendente porque involucra al Área de Abastecimiento de la Municipalidad, y mide la eficacia de sus actividades para atender las necesidades de la población. El tema es importante porque la eficacia de resultados y la eficiencia operativa de las actividades es un tema establecido en el proceso de Modernización del Estado

### **1.4.2 Viabilidad**

La presente tesis tiene viabilidad, porque hay fuentes de información acumulada, conforme a las directrices de las áreas u oficinas de abastecimientos de todas las instituciones públicas del país.

De esta manera la oficina de logística permite investigarse, por el enorme bagaje de literatura que hay en las entidades públicas, este material será valioso e importante para el presente trabajo de investigación.

### **1.5 Limitaciones**

Dentro de las dificultades temáticas no tenemos ninguno, porque el tema lo obtenemos del problema generado en el proceso de la investigación, del plan de tesis “El Área de Abastecimiento como factor relevante en la Municipalidad Distrital de San Pablo - 2019”.

También no tuvimos ningún problema en lo espacial, porque tenemos la literatura suficiente y necesaria para recabar información pertinente para el tema de investigación.

En lo poblacional no será necesario obtener una determinada población, porque el tema de la investigación es cualitativo y descriptivo.

En lo temporal nos basamos en un periodo determinado, año 2019, “El Área de Abastecimiento como factor relevante en la Municipalidad Distrital de San Pablo - 2019”, es decir solo de este periodo es el tema de investigación del plan de tesis

En consecuencia, para realizar el presente trabajo de investigación no encontramos ningún tipo de limitaciones, sea documentaria, de sistema o de conocimientos.



## **CAPITULO I: MARCO TEORICO**

### **1.1 Antecedentes**

**Yuca Meza y Yucra Ccoyori** del año 2017 en su investigación titulado “Auditoria interna de control interno de la oficina de logística en el municipio de Carhuayo, tiene como objetivos: estipular el grado de significancia existente entre los temas, con la gestión administrativa del área. Su metodología comprendió una población constituida por el personal que labora en la municipalidad (alcaldía, secretaría general, gerencia municipal, sub gerencias y oficinas administrativas), total 30 trabajadores, y la muestra de igual tamaño.

En el año 2017, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 9 obras de Saneamiento ejecutado en el año 2016; la investigación determinó como conclusión, que los factores más importantes de intervención son: el cumplimiento de los plazos, la ética profesional y los trámites administrativos, los cuales están directamente relacionados con los plazos previstos en los documentos técnicos, lo que lleva a la ampliación de plazo donde el principal motivo es la escasez de materiales que el costo general y de esta manera inciden directamente en el costo final del trabajo. (Puma, 2017)

En el año 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva propositiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 6 funcionarios; la investigación determino la elaboración de un Programa de

Auditoría Forense desarrollado de acuerdo al manual del proceso de la Sub Gerencia de Logística, que es para cada etapa del trabajo de auditoría (planeación, ejecución e informe), y concluyo que las ineficiencias con mayor concurrencia en los procesos logísticos de dicha Municipalidad es el desconocimiento del personal de la Sub Gerencia de Logística sobre sus funciones que le competen de acuerdo al ROF, asimismo el desconocimiento de la visión y misión y a la vez que la Sub Gerencia de Logística no realiza la gestión de riesgos en su proceso. (Ramírez & Ruiz, 2018)

## **1.2 Bases teóricas**

Para el desarrollo de mi plan de tesis, he tomado conocimiento de los conceptos vertidos por diversos autores, que a continuación detallo:

Las bases teóricas lo recopilamos de diferentes autores que hablan sobre las investigaciones que llevaron a cabo en años anteriores sobre las áreas de abastecimiento en todas las instituciones públicas del país.

Los municipios también son conocidos como gobiernos locales, pues están cerca de su población. Conocen sus problemas diarios. Las líneas de trabajo que se han establecido para los gobiernos locales se agrupan en tres. Atienden y les ayudan en su economía familiar, satisfacen sus necesidades de servicios públicos, y les encaminan a desarrollar su planificación de política con su plan nacional y regional.

Las instituciones públicas deben atender con eficiencia -medido en calidad e inmediatez- las necesidades de las poblaciones que forman parte de su

circunscripción; por ejemplo, frente a desastres (inundaciones, naufragios en el río, incendios, etc) se requiere de la dotación inmediata de bienes para entregar a la población afectada. Para lograr esta eficiencia en la satisfacción de las necesidades de un área territorial específica, está la municipalidad distrital.

Las competencias específicas están diferenciadas para el municipio provincial y el distrital (**capítulo II, Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades**).

Las deficiencias ocurridas en el pasado al realizar estas competencias, ha hecho que se establezcan políticas públicas para revertirlas. Los ciudadanos demandan un Estado moderno, al servicio de las personas, lo cual implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos (**Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021**).

LOGISTICA.- Es el termino adoptado desde los años 60, sufriendo hasta la actualidad muchas variaciones, todas abarcando un concepto integrador, sistémico, y racionalizador, orientado a la satisfacción del cliente, con costos mínimos, calidad y tiempo requerido además de la cantidad y el lugar específicos. (Castellanos, 2015).

Si queremos mejorar el servicio, debemos optimizar los procesos al mejor costo posible, por ello se definen actividades de la gerencia logística; para (Castellanos, 2015)

El abastecimiento ocurre en todo proceso. Busca asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos técnicos de abastecimiento de bienes y servicios no personales en la administración pública, a través de procesos técnicos de catalogación, registro de proveedores, programación, adquisiciones, almacenamiento y seguridad, distribución, registro y control, mantenimiento, recuperación de bienes y disposición final (Decreto Ley 22056, 1977, **Ley que crea el Sistema de Abastecimientos**).

En este punto, Holmes (1945) tiene dos tipos de riesgos: por un lado, el agente no actúa según los deseos del mandante, sino según sus propios intereses (oportunismo); por otro lado, el riesgo derivado de las asimetrías de información, en la que el principal no tendrá la misma información que el agente, y viceversa, lo que resultará en decisiones que no siempre sean beneficiosas para los intereses del principal. En otras palabras, el problema de la agencia surge de la separación entre propiedad y control (gestión), que se puede dividir en tres categorías: *a) Conflicto de intereses, b) Asunción de riesgos, y c) Asimetrías de información.*

Según (logística), en la actualidad, la importancia de los procesos logísticos ha llevado a la formación de muchas empresas especializadas en el tema, su principal objetivo es conseguir resultados positivos por sus servicios de forma organizada con los tiempos establecidos.

Las empresas, brindan distintos servicios que ayudan a reducir el costo y mejoran el servicio, mejorando las experiencias.

El proceso del área de abastecimiento es tener condiciones que permitan y garanticen el correcto flujo de la cadena de suministros de tal manera que se mantengan siempre activos.

La adecuada gestión se obtiene gestionando adecuadamente las actividades más relevantes junto con todos los sujetos involucrados en este tema.

Se entiende como las diversas etapas integradas dentro de la logística previa, aunque algunos expertos hablan de menos procesos, las principales vendrían a ser:

Producción.

Se entiende como la fase previa a la logística, que determina cuales son los materiales, suministros y materia prima que se necesita para fabricar los bienes o la compra de productos para venderlos u ofrecer servicios. Este proceso es un tipo de logística previa a la distribución y afecta directamente al proceso de producción.

Dentro de las funciones están:

- Planificación de Compras.

Se establece tener un plan que incluya presupuestos y un calendario de compras.

- Selección de proveedores.

Esto se realiza con todas las compañías con capacidad de hacer negocio con la empresa, acordando las condiciones comerciales con las mismas.

- Realización de pedidos.

Esto se da de acuerdo al plan anual del calendario de compras.

- Control de compras.

Se debe tener todos los documentos en orden en el momento que el proveedor entregue la mercadería. Quien recibe la mercadería debe constatar que no existen anomalías en la entrega.

### **Transporte, almacenamiento y control de inventario.**

Transporte: Es la gestión y la planificación de las formas en las que las mercaderías o personas serán transportadas, (en caso de mercaderías) almacenadas y controladas desde el punto de producción, hasta el almacén.

Dentro de este proceso, se encuentran distintas actividades como:

Proceso de carga y descarga del punto inicial al punto de almacenaje.

- Documentación requerida para la exportación o importación y
- Contratación de seguros

Inventario: Análisis y cálculos elaborados para definir la existencia de los productos que deberían estar en planta. Para este fin, se pueden utilizar diferentes metodologías:

Planeación de productos: el área de logística deberá establecer cómo serán los pedidos de compras, algunos métodos:

MPS (Plan Maestro de Producción)

Análisis de inventarios: Son aquellos cálculos que definen la cuantía del stock, el flujo de caja y el presupuesto. Se utilizan ciertos cálculos como

IN TIME: Justo a tiempo

- Fórmula de Wilson (Máximos y Mínimos)
- De compensación de necesidades

Es importante que cada empresa tenga un control de su inventario producto de un trabajo planificado, que le permita tener un control de la disponibilidad de sus productos, o la decisión de adquirirlos para la disponibilidad de los requerimientos del proceso productivo.

Este proceso debe pasar por una supervisión, para constatar que, existan de manera física dichos productos en el almacén.

Almacenamiento: Se encarga de custodiar toda la mercadería, aquí se conservan los productos en condiciones adecuadas que garanticen su durabilidad desde que llegan al almacén, hasta el momento de su entrega al comprador. Esto implica conservar determinadas condiciones como temperatura, luminosidad, humedad, etc.

Para un efectivo almacenamiento se debe tener en cuenta la forma de distribución, ya que algunas mercancías salen con más frecuencias que otras. Un almacén debe trabajar de manera adecuada, ya que es el punto medio entre empresa y comprador. Se deben considerar estos principios de almacenaje:

La bodega debe ser planificada acorde con los lineamientos generales e integrarse siendo participe de las metas empresariales, ya que esta, no es un ente aislado de las demás tareas de la compañía.

Las cantidades almacenadas deben ser calculadas para que los costos sean mínimos y no ocasione gastos innecesarios a la institución pública.

El almacén debe estar disponible y en condiciones adecuadas de tal forma que implique eficiencia para su funcionamiento: - Espacio: Debe emplearse el máximo volumen de almacenamiento disponible.

Trafico de interior: Debe estar relacionado con las distancias y frecuencias con las que se van a recorrer o hacer dichos movimientos.

- Movimientos: Deben aprovecharse los medios disponibles utilizando las cargas completas.

Debe tenerse en cuenta las buenas condiciones ambientales y la seguridad para mejorar la productividad de los empleados.

✓ En términos de estructura, una bodega o almacén deben ser flexibles a los cambios estructurales o de implementación, de tal manera que pueda adaptarse a cualquier cambio o actualización, adaptándose a los requerimientos que surjan a través del tiempo.

La gestión de almacenes tiene la función de optimizar los flujos desde el área de abastecimiento y manufacturación ya que tiene la capacidad de valorar el stock para controlar las primas de los seguros.



Dentro de las funciones de almacenamiento tenemos:

Permitir al personal autorizado acceder a los materiales y/o productos almacenados.

- Mantener los materiales resguardados de deterioros, robos, incendios, etc.
- Informar al área de compras sobre los materiales disponibles y faltantes, controlando que no se agoten (control mínimo /máximo).

Servicio al Cliente.

Forma parte del departamento de ventas, y esta etapa gestiona el tiempo de entrega, los costos fijos, el tiempo de transporte y el pago. Esta etapa termina cuando el cliente haya recibido su orden.

La atención debe ser rápida, personalizada y eficaz, ya que se encarga de contactar con clientes nuevos o recurrentes

### **Dimensiones de la Logística:**

#### **Logística de Aprovisionamiento.**

(Castellanos, 2015) “la logística de producción es la gerencia del abastecimiento de la materia prima y del producto terminado hasta el punto en donde el bien o servicio son consumidos.”

#### **Logística de Distribución.**

“organizar la distribución y transporte de los productos, a fin de cubrir la demanda del mercado y llevarlos hasta su destino final.” (Castellanos, 2015)

(Castellanos, 2015) “La función de la distribución y transporte hace parte de la gestión de los flujos físicos de información y administrativos de la Distribución Física Internacional (DFI).”

En otras palabras, para (Castellanos, 2015) las funciones de la distribución son: transportar, fraccionar, almacenar, surtir, contactar e informar.

En el mundo, las conceptualizaciones que son congruentes con la forma de gobernar y el desarrollo local, llamaron la atención de las Organizaciones de Cooperación Internacional y de Desarrollo, porque suponen que, en el contexto de un gobierno local, permite una mayor colaboración de la comunidad para elegir ciertas decisiones. (Ramírez, 2017).

Referente a las teorías relacionadas al tema, se presenta la primera variable **gestión municipal**, donde Arriagada (2002), define que son los progresos constantes que se dan gracias al trabajo de la municipalidad y la presión de la población en tener resultados de las actividades que se están ejecutando, asimismo, un análisis general de los recursos y de qué manera fueron invertidos, haciéndolo una organización eficiente y sostenible, equilibrando todas las funciones sin presentar falencias mediante su desarrollo

Bajo esta misma línea, para Albuquerque (2004), citado por (Hurtado 2011) sostienen que, el desarrollo de las actividades de gestión municipal, están orientadas a mejorar la calidad de vida de la población local mediante el desarrollo de proyectos desplegando recursos administrados de manera eficiente, de modo que se logre una congruencia entre la cantidad de recursos utilizados con los resultados obtenidos. Frente a ello, resulta necesario tener conocimiento de lo señalada por los autores Casiano y

Cueva (2020) quienes dice que “resulta necesaria una gestión municipal que genere la participación de la ciudadanía como una condición fundamental de la “confianza y transparencia pública”. De acorde a los señalado por Hurtado (2011):

Esta gestión que admite la concertación social de una manera política de una relación suscitada entre el estado y la ciudadanía, donde mediante el dialogo y el consenso genera espacios para la creación de mecanismos y herramientas para generar soluciones a controversias y problemas sociales.

Bernal (2013), hace mención que los progresos en grupos, los avances internos que genera la población, con sus ideas, opiniones o hasta las condiciones que presenta el ambiente intervienen mucho el tipo de resultado que obtendrá una buena gestión en la municipalidad, asimilando cada detalle y fijándose cuales pueden contribuir y encajar satisfactoriamente con los procesos internos sin quitar la esencia de los cambios que se esperan obtener.

Por otro lado, Álvarez y Delgado (2020), mencionan la importancia a las normas y leyes que implanta una organización, que las estrategias deben estar encaminados junto con ello, no tienen por qué implementar otros nuevos, porque originará cambiar todos los planes y no tendrá la base de un documento que lo acredite que se dio la orden de crear dicha estrategia, afectando los avances que se venían culminando o desarrollando desde un principio.

La evaluación de la gestión municipal, de acuerdo con Suller (2014), menciona lo siguiente, Aspecto interno de la organización: Se incluye a los distintos instrumentos de dirección institucional, relacionando todos los procesos internos, que permiten cumplir los objetivos y metas, para esto, se tiene a los consiguientes elementos: El Organigrama es un flujo donde se aprecian todas las áreas y dependencias de una entidad, mediante este flujo se conoce el diagrama de las áreas jerárquicas y oficinas dependientes o subordinadas, es fácil ubicar en este instrumento de gestión todas las oficinas importantes, desde el titular del pliego hasta la última o de archivos o mesa de partes según escala de la institución.

Por otro lado, Albuquerque (2004), las organizaciones municipales están enlazadas a las normas jurídicas, en la cual, están sujetas a la ley, así como también a las resoluciones que regularizan su manejo, haciendo mención a los más importantes, como: la Constitución Política del Perú, la ley de Municipalidades y Bases de la Descentralización.

Asimismo, el autor Armas (2016), sostiene que, uno de los principales objetivos de la gestión en las municipalidades, es la realización de una correcta distribución de los recursos para hacer frente a las brechas sociales que aquejan a la población y frenan el avance del progreso, mediante el desarrollo de un procedo eficiente de administración, diseñando estrategias que ayuden a la ejecución de proyectos de acuerdo a las planeaciones institucionales en función a los objetivos prospectivos establecidos.

Además, para Álvarez (2015) los gobiernos municipales tienen la responsabilidad de generar el desarrollo sostenible de su población, por ese motivo, nace la idea de instituir procesos internos que permitan la coordinación, planeación y estructuración de acciones que puedan propiciar una variedad de bienes que compensen las insuficiencias de los pueblos.

Según Pantigozo (2005), para tener un mejor manejo de los controles internos de una entidad, es importante recalcar el personaje principal de una municipalidad que es el alcalde, es quien da autorización y hace posible contribuir positivamente con la población, es la máxima autoridad por el cual muchos de los proyectos tuvieron éxito.

Además, Pantigozo (2005) el alcalde esta direccionado y capacitado para tomar las mejores decisiones tanto internas como externas, ver por el bienestar de su organización y de su sociedad, es el que se encarga de incentivar a su personal para mejorar el clima laboral y así cumplan sus obligaciones a la perfección, agilizando todas las funciones de la municipalidad, teniendo una buena administración en general.

En cuanto a la importancia de la gestión municipal, según la presidencia de consejos de ministros (2018), las operaciones de gestión municipal son los dinamismos estratégicos que cada municipalidad debe cumplir, esto los permitirá crear un plan de acuerdo a los esquemas instaurados por las mismas, se dan inicio a las actividades más importantes para que la institución pueda seguir efectuando los objetos pendientes.

Respecto a los elementos de la gestión municipal, Ganoza (2015), que servirán como guías de una municipalidad son: la importancia que se da una persona por sus capacidades personales y profesionales, dar satisfacción en beneficio de la comunidad, practicar la igualdad sin importa las condiciones de una población, cumplir con todas las obligaciones, leyes y normas de acuerdo a los que las establezcan las entidades con mayor nivel.

Objetivos de la gestión municipal, según la Política de Modernización de la Gestión Pública, Perú (2013) son: a) conseguir el progreso sistemático de los ciudadanos de un territorio mediante el Plan de desarrollo acordado, b) conformar la política de las municipalidades con las principios legales que impone el estado, c) mejorar las relaciones entre la diversidad de personas y los órganos de gobierno d) impulsar los presupuesto participativos de acuerdo a los resultados encontrados, e) efectuar los tiempos, los costos y los recursos para elaborar una base estructura organizativa conforme a los pedidos de una población, f) realizar servicios cívicos fundamentado un gobierno de acuerdo a los méritos, g) fomentar el servicio público de manera eficaz, satisfaciendo las solicitudes de una determinada población y h) desempeñar instrumentos en donde la propia ciudadanía serán los que controlen y fiscalicen a la administración municipal.

Asimismo, Mejía (2008), explica los propósitos de cada plan a desarrollarse como: dar inicio a un autogobierno, esto se origina cuando las organizaciones están propensas a verse perjudicados por algunas estrategias que no estaba entre sus planes y es ahí cuando deben tomar decisiones por cuenta propia, independizándose en todo su aspecto.

Seguidamente se da a conocer la variable **calidad de servicio**; se define el termino calidad, según Sanz (2010), menciona que el producto o servicio ofertado dentro de una organización sea productivo o no productivo son las diferencias que posee cada uno para distinguirse de los mismos o son todas las modificaciones que los bienes han implementado para su comercialización en los puntos de venta ya fijados estratégicamente, llevándolo a un mayor nivel de satisfacción.

Para Colunga, (1995) Es un conjunto de características, importancia, calificaciones, carácter, naturaleza, superioridad, estatus social, civil o legal, nobleza, vestimenta moral, propiedad, clase, calidad y condición de las cosas. Riveros (2007) lo define como el grado de satisfacción del servicio o producto preferido del cliente, para lograr este objetivo, todas las actividades de la organización deben funcionar de la mejor manera. Un usuario puede ser “cualquier persona afectada por un servicio, producto o proceso” (Gryna, Chua y Defeo, 2007, p. 12). La calidad está oculta en los genes humanos, es la capacidad de los humanos para hacer bien las cosas (Alcalde, 2007, p. 2). Según Herrera y Vergara (2010), en cuanto a la calidad del servicio, es como si los clientes reconocieran los atributos de los bienes o servicios que han obtenido, lo que generaría una relación coordinada en la satisfacción de sus necesidades, estos clientes son los principales encargados de mostrar la naturaleza de los bienes o servicios.

Según el Decreto Supremo N° 054 (2018) señalan mediante la Norma Técnica para la gestión de servicios que: La atención de calidad está

relacionado con la satisfacción que presentan los pobladores de una comunidad por los servicios otorgados por la municipalidad.

Además, Salazar y Cabrera (2016) mencionan que la calidad en los servicios se mide por el nivel de satisfacción que los usuarios presentan al momento de usar los servicios, los cuales deben estar dotados de elementos que al momento de adquirir el servicio son imperceptibles pero que al momento de utilizarlo se nota la diferencia.

### **1.3 Definición de términos básicos**

**Eficiencia de la gestión del abastecimiento.** Las entidades realizan contrataciones bajo las mejores condiciones de calidad, precio y plazos. Las contrataciones deben observar criterios de celeridad, economía y eficacia (inc. f, art. 4, Decreto Legislativo 1017).

**Eficiencia en el gasto del presupuesto para abastecimiento.** Comprende el conjunto de erogaciones que una institución ejecuta teniendo en cuenta lo mínimo en su costo para cada bien o servicio.

**Almacén.** Es un espacio planificado para el almacenamiento y manejo eficiente de mercancías y materiales. Con la entrada y salida de mercancías y materiales, el almacén también es un centro vital en el centro de la cadena de suministro (Barboza, 2018).

**Logística de distribución.** Se refiere a supervisar el movimiento de mercancías desde el proveedor o fabricante hasta el punto de venta, entre ellas se incluye actividades y proceso como embalaje, inventario, almacenamiento, cadena de suministro y logística (Álvarez, 2017).



**Inventarios.** Es un término contable que se refiere a todos los artículos, bienes, mercancías y materiales que una empresa tiene para vender en el mercado y obtener ganancias (Baque, y otros, 2019).

## CAPITULO II: METODOLOGIA

### 2.1. Tipo y Diseño

El diseño será cualitativo- descriptivo

Será descriptivo porque el estudio se limitará a describir las principales características del trabajo de investigación.

### 2.2. Técnicas e Instrumentos

**Técnica:** La técnica empleada fue las entrevistas y aplicación de datos estadísticos lo cual se diseñó en base al SPSS.

**Instrumento:** el instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo compuesta por 15 preguntas abiertas para la variable el Área de Abastecimiento como factor relevante. Las preguntas están en el cuestionario:

**Validez:** la presente investigación se utilizó como técnica de criterio cualitativo –descriptivo abierto, para determinar la validación de los instrumentos que se elaboraron en base de sus características; por lo tanto, fueron evaluadas por especialistas en dicho estudio, basándose en la estructura de la Unap.

### 2.3. Procedimientos de recolección de datos

Para recolectar la información, se basó en obtener información a base de consultas, para elaborar la presente tesis fueron:

- Oficinas de Abastecimiento de las instituciones públicas y municipalidades Provinciales y Distritales.

- Trabajadores y empleados de estas oficinas de abastecimiento.
- Proveedores y públicos usuarios de estas dependencias
- Archivos de periodos anteriores de oficinas de abastecimiento.

## **2.4 Proceso y análisis e información**

Para obtener la presente información, se utilizaron el programa SPSS v. 21, actualizados, de ello se obtiene las respectivas tablas de acuerdo a los objetivos del presente estudio, existe el grado de correlación entre las variables del problema - objetivos para la réplica correspondiente, posterior ello, fueron presentados como resultados, siendo analizados según su propósito de la investigación.

## **2.5 Aspectos éticos**

El área de abastecimiento como factor relevante en la Municipalidad Distrital de San Pablo- 2019, nos abre las puertas para saber sobre las oficinas de abastecimiento, aquí veremos las ventajas y desventajas de las oficinas de abastecimiento de todas las instituciones públicas y municipalidades del país.

En toda la investigación, se ha respetado los derechos de autor y autores respetando la citación y referencia de cada uno de los textos y autores mencionados en el mismo, con la finalidad de trascender los nombres de estos autores, hemos respetado las Normas APA, en esta investigación cualitativa – descriptiva

Por otro lado, se ha respetado la privacidad de los encuestados, por lo que, las encuestas realizadas solo han sido codificadas, evitando registrar los nombres de los participantes.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

#### Reconocer al área de abastecimiento en la municipalidad de San Pablo como factor relevante en el periodo 2019.

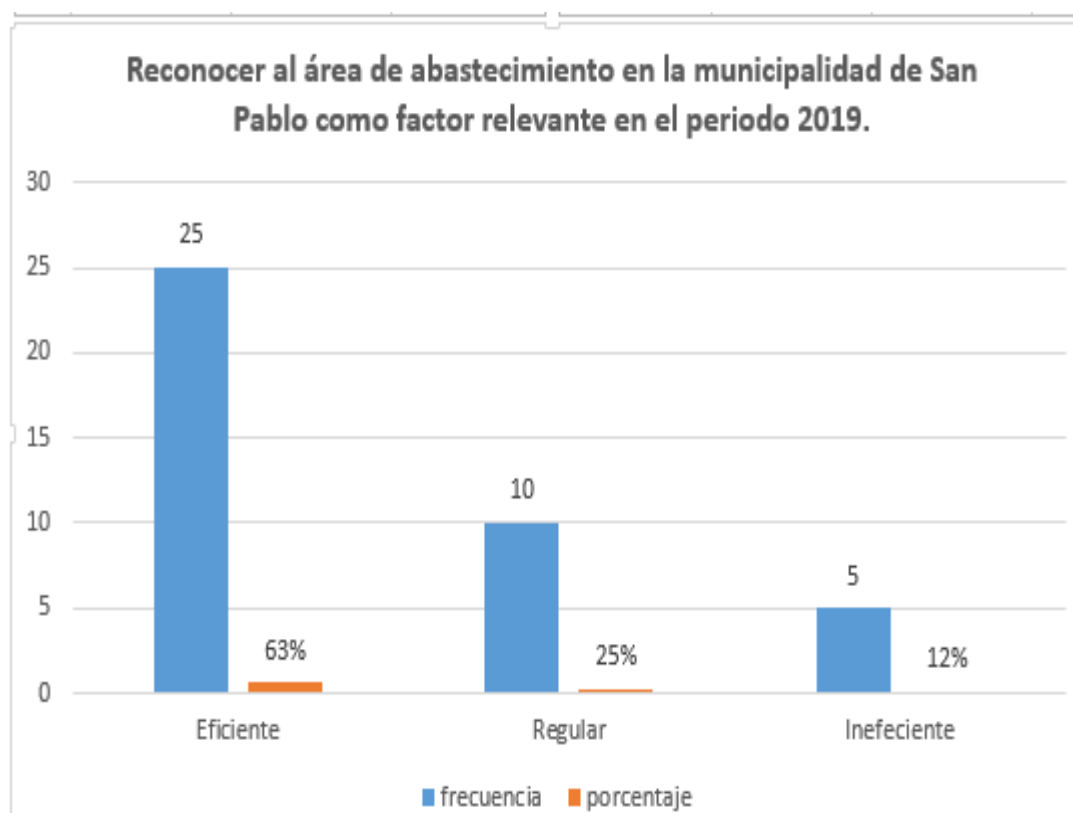
*Tabla 1: Área de abastecimiento como factor relevante en el cumplimiento de requerimiento de bienes y servicios- 2019*

	Frecuencia	Pocentaje
Eficiente	25	63%
Regular	10	25
Deficiente	<u>05</u>	<u>12</u>
	40	100%

Fuente: tabla 1

En el sistema de datos en el SPSS, se logra un resultado de eficiente de 63% el área de abastecimiento en el requerimiento de bienes y servicios, es regular el 25% y el 12% señala que es deficiente, esto se debe a la a la devolución de expedientes que el área de abastecimiento hace, cuando estos no tienen todos los documentos exigidos por OSCE.

Gráfico 1: Reconocer al área de abastecimiento en la municipalidad de San Pablo como factor relevante en el periodo 2019



### Determinar la eficiencia del área de abastecimiento de la municipalidad distrital de San Pablo-2019

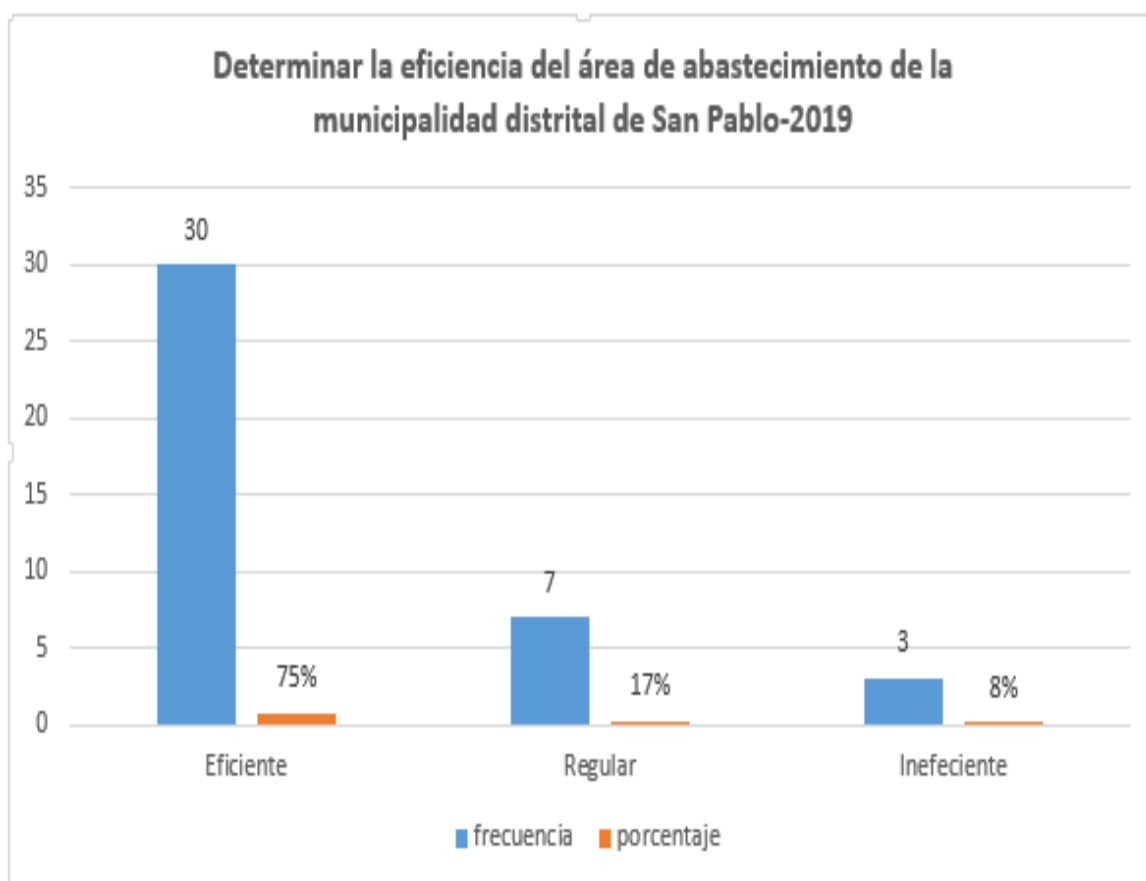
Tabla 2: Eficiencia del área de abastecimiento de la municipalidad distrital de San Pablo- 2019, es factor relevante.

	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	30	75%
Regular	07	17
Ineficiente	03	8
	40	100%

Fuente: tabla 2

En el SPSS obtenemos un 75% de adecuada en cuanto a la eficiencia del área de abastecimiento, el 17%, es regular el área de abastecimiento y opinan que es ineficiente el 8%, por la devolución de expedientes incompletos de acuerdo a los requisitos.

Gráfico 2: Determinar la eficiencia del área de abastecimiento de la municipalidad distrital de San Pablo - 2019



## La gestión de abastecimiento es óptimo en la municipalidad de San Pablo-2019.

*Tabla 3: La oficina de abastecimiento en la municipalidad distrital de San Pablo -2019, fue de una gestión óptima.*

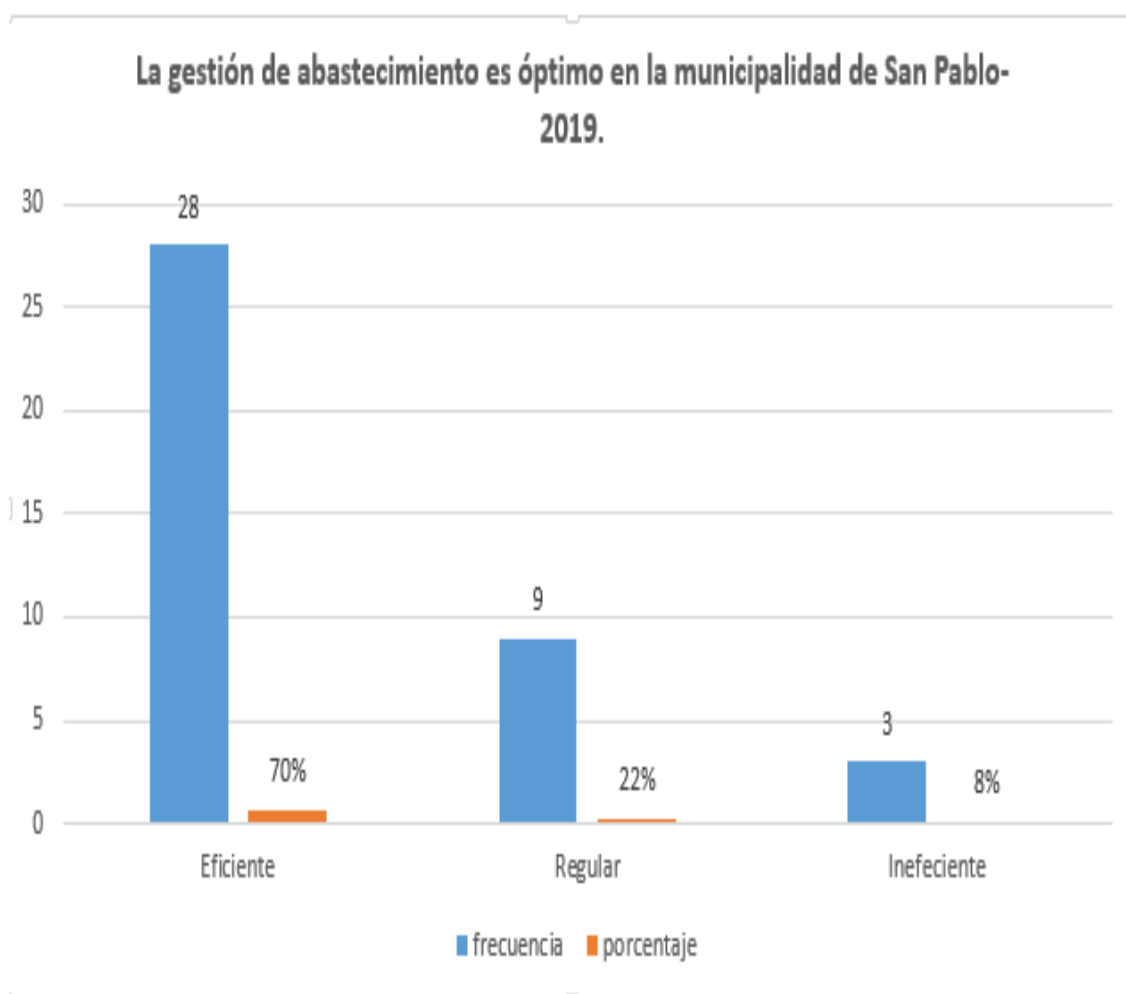
	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	28	70%
Regular	09	22
Deficiente	<u>03</u>	<u>8</u>
	40	100%

Fuente: tabla 3

Según el SPSS, tenemos el 70% es eficiente la gestión abastecimiento de la municipalidad distrital de San Pablo, deficiente opinan el 8% porque hay algunos expedientes que fueron devueltos, porque los documentos para pago de bienes o servicios estaban incompletos, regular tenemos el 22%.



Gráfico 3: La gestión de abastecimiento es óptimo en la municipalidad de San Pablo - 2019



**Identificar un control eficiente en los procesos logísticos de la municipalidad distrital de San Pablo-2019**

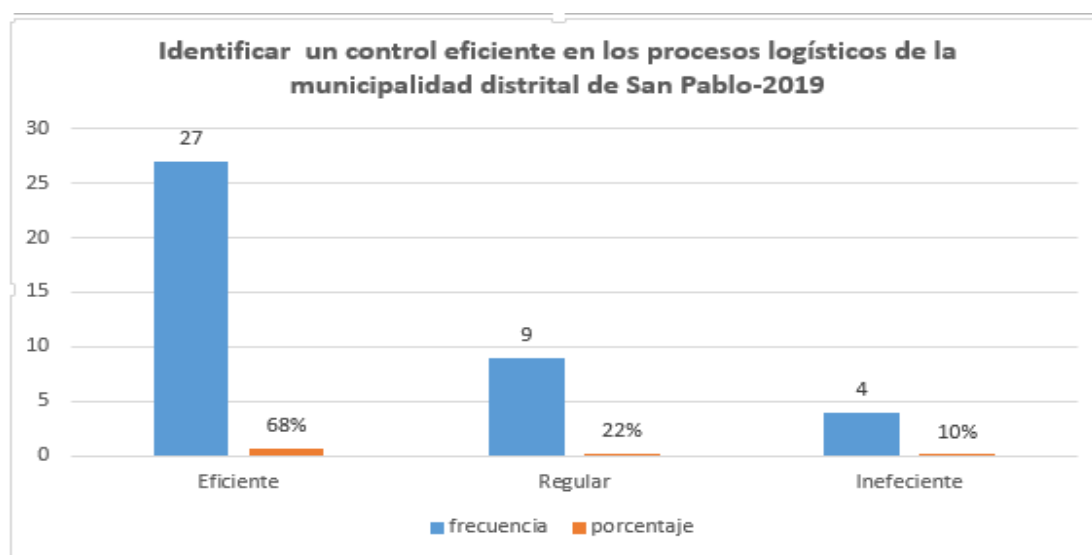
Tabla 4: Existe un control eficiente en los procesos logísticos, de la municipalidad distrital de San Pablo.

	Frecuencia	Pocentaje
Eficiente	27	68%
Regular	09	22
Deficiente	<u>04</u>	<u>10</u>
	40	100%

Fuente: tabla 4

En el sistema SPSS obtenemos el 68% de eficiente en el control de los procesos logísticos, tenemos un 22% de regular, y 10% deficiente opinan, porque siempre se devuelven expedientes incompletos.

Gráfico 4: Identificar un control eficiente en los procesos logísticos de la municipalidad distrital de San Juan.



## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Las áreas de abastecimiento en las entidades estatales y municipalidades provinciales y distritales, cumplen un rol importante en el país, por su rol importante que es el cumplimiento del requerimiento de bienes y servicios que solicitan las áreas de estas entidades y municipios del país. En el presente trabajo investigativo “El área de Abastecimiento como factor relevante en la Municipalidad distrital de San Pablo- 2019, partimos de su problema generalizada, por la cual coincidimos en señalar que son oficinas muy importantes para la buena gestión de una entidad o municipalidad donde existe la oficina de abastecimiento, porque estas satisfacen las demandas de la población al hacer circular rápido los pedidos de las áreas usuarias tanto de bienes como de servicios.

Lo que se obtenga de este estudio será fruto del trabajo desarrollado, y beneficiara a los usuarios y población dependiente de las unidades de abastecimiento en todo el país, porque estas áreas hacen labores multiplicadores en beneficio de sus entidades a la que pertenecen, y estos a su vez cumplen equitativamente con los requerimientos que solicitan las áreas de la representada.

En el SPSS, tenemos un resultado de 63% eficiente; reconocen que la oficina de logística de esta municipalidad fue factor relevante en el periodo- 2019, opinan 20% de regular y el 8% señalan que es deficiente, porque hubo varias devoluciones de documentos por no estar completos para su requerimiento del área usuaria orden de servicios o bienes.

Las oficinas de logísticas en las municipalidades, es fundamental, porque solucionan los urgentes requerimientos de órdenes de compras y ordenes de servicios que solicitan las diferentes unidades para atender a las personas sean estos proveedores y trabajadores de los municipios, los que venden bienes, necesitan pagar urgentes deudas que también estos compran para atender a las áreas de logísticas de todas las entidades del estado y municipios de la provincia y distrito.

Las unidades de abastecimiento o logística, prevén la adquisición de bienes, servicios y obras, que estos son solicitados por las personas sean proveedores de bienes, obras y trabajadores, quienes brindan servicios de dependencia (CAS) y por locación de terceros (honorarios profesionales) a los municipios o representadas del estado.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES**

En el presente trabajo de investigación aportamos o concluimos, que las oficinas de logísticas o abastecimiento son importantes para atender al público (proveedores) y trabajadores de las instituciones públicas y municipios del estado, en cumplir eficientemente con los requerimientos de expedientes de compras de bienes, obras (empresas proveedoras) y servicios de los trabajadores, sean estos dependientes (CAS) y de locación de servicios, recibos por honorarios.

En el procesamiento de datos tenemos un 63% que opinan eficiente, que el área de abastecimiento o logística de la municipalidad distrital de San Pablo fue un factor relevante o de importancia en el periodo -2019, se debe a la flexibilidad que tuvieron en despachar todos los requerimientos de bienes, obras y servicios de la municipalidad Distrital de san pablo, 68% también opinan eficiente, en el control de los procesos logísticos de abastecimiento, señalan que tiene una gestión eficiente de 70% en la oficina de abastecimiento de la municipalidad.

Para concluir, el sistema también nos arroja un 63% eficiente, en cuanto nos referimos que reconocen al área de abastecimiento y logística de esta municipalidad como factor relevante en el periodod-2019, el 25% opinan de regular, porque sus pagos de las empresas proveedoras y de los que brindan servicios se atrasó un poco, el 12% dice que esta oficina es deficiente, porque fueron devueltos varios expedientes incompletos.

## **CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES**

Cuando la opinión es favorable hacia una oficina o entidad pública, deberá seguir con este ritmo de trabajo, todos los trabajadores de dicha unidad, deberán seguir con esas políticas en despachar en forma rápida todos los expedientes de solicitud de compras de bienes, obras y servicios que ingresa a la municipalidad, para atender a las empresas y trabajadores de la municipalidad.

Opino que existe un porcentaje deficiente de 12%, esto se debe a la devolución de documentos incompletos, que hace la oficina de logística o abastecimiento de esta municipalidad, porque los expedientes para pagos a los proveedores de bienes, obras y servicios tienen que cumplir requisitos de la oficina OSCE (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estrado)

Por lo tanto recomendamos a la oficina de logística y abastecimiento a seguir trabajando en bien de la municipalidad distrital de san Pablo, y este a su vez atendiendo a la población y trabajadores, tal como lo vienen haciendo despachando eficientemente todos los requerimientos de órdenes de pago de compras de bienes, obras y servicios. También deberán seguir con sus políticas de revisión de los expedientes, en cumplimiento de las normas legales vigentes, devolviendo los que no cumplen los requisitos exigidos, con la finalidad de no ser pasibles de sanción administrativa y penal, en posteriores controles internos que realizan las oficinas de auditoria interna y externa.

## CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa - Guía didáctica*. Colombia. Recuperado el 7 de Marzo de 2021, de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Balmaceda, C. D. (2019). *Recaudación tributaria y su relación con el crecimiento económico, región La Libertad, periodo 2007-2017*. Tesis para optar el Grado de Maestra en Ciencias Económicas, Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Trujillo. Recuperado el 15 de Octubre de 2021, de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12873/Lazo%20Balmaceda%20Coyre%20Deba.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Baray, H. L. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Mexico. Recuperado el 3 de Marzo de 2021, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/#indice>

Cabia, D. L. (6 de Diciembre de 2016). *Economipedia*. Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/obligacion-tributaria.html>

Cairampoma, M. R. (2015). *Manual de Redacción Científica*. Lima, Perú. Recuperado el 3 de Marzo de 2021, de [http://mrojas.perulactea.com/http://mrojas.perulactea.com/wp-content/uploads/2015/08/Manual-2015-ACTUALIZADO\\_PL.pdf](http://mrojas.perulactea.com/http://mrojas.perulactea.com/wp-content/uploads/2015/08/Manual-2015-ACTUALIZADO_PL.pdf)

Cardozo, C. M. (2012). *Generación de Conciencia Tributaria y su Influencia en la Recaudación de Tributos de las Pymes en el distrito de los Olivos - Lima*. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Trujillo, Lima, Lima. Recuperado el 30 de Octubre de 2021, de

[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3333/alayo\\_carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3333/alayo_carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castro, E. L. (2019). *Los Tributos Internos y el Gasto Social Básico en el Perú, período 2007-2016*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Tributación, Universidad Nacional del Callao, Lima, Lima. Recuperado el 31 de Octubre de 2021, de

[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3768/CASTRO%20CASTRO\\_POSGRADO\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3768/CASTRO%20CASTRO_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). *Metodología de la Investigación, ¿Para qué?* Buenos Aires, Argentina: Teseo. Recuperado el 9 de Marzo de 2021, de [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)

Condori, J. A. (2015). *Cómo empezar una Tesis*. Arequipa, Perú: Bioestadístico EIRL. Recuperado el 8 de Marzo de 2021, de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/107-josc3a9-supo-cc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf>

Coronel Coaquira, T. M., & Rosales Alcarraz, R. A. (2021). *Análisis del impuesto selectivo al consumo en el mercado de combustible y la recaudación tributaria en el Perú*. Tesis para optar el Título profesional de Contador Público, Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima, Lima. Recuperado el 10 de Octubre de 2021, de [https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/572/Coronel\\_TM\\_Rosales\\_RA\\_tesis\\_contabilidad\\_finanzas\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/572/Coronel_TM_Rosales_RA_tesis_contabilidad_finanzas_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Ciudad de Carmen, México. Recuperado el 1 de Marzo de 2021, de [http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)



Day, R. A. (2005). *Cómo escribir y publicar trabajos científicos*. Washington, Estados Unidos: Organización Panamericana de la Salud. Recuperado el 1 de Marzo de 2021, de <http://www.bvs.hn/Honduras/pdf/ComoEscribirYPublicar.pdf>

De la Rocha, M. L., & Rodríguez, F. (2016). *Guía para publicar documentos académicos*. Lima, Perú: Universidad de Lima. Recuperado el 5 de Marzo de 2021, de [http://www.ulima.edu.pe/sites/default/files/guia\\_web\\_para\\_publicar\\_documentos\\_academicos.pdf](http://www.ulima.edu.pe/sites/default/files/guia_web_para_publicar_documentos_academicos.pdf)

Galán, J. S. (28 de Setiembre de 2015). *Economipedia*. Recuperado el 29 de Octubre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/crecimiento-economico.html>

Galán, J. S. (2 de Diciembre de 2015). *Economipedia*. Recuperado el 15 de Octubre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>

Hernández Sampieri, R., Fernández - Collado, C., & Baptista Lucio, P. (s.f.). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 5 de Marzo de 2021, de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Hernández Sampieri, R., Fernández - Collado, C., & Baptista Lucio, P. (s.f.). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 5 de Marzo de 2021, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández - Collado, C., & Baptista Lucio, P. (s.f.). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 5 de Marzo de 2021, de

<https://seminariodemetodologiadelainvestigacion.files.wordpress.com/2012/03/metodolog3ada-de-la-investigaci3b3n-roberto-hernc3a1ndez-sampieri.pdf>

Javeriano, C. d. (2019). *Normas APA* (Sexta ed.). Recuperado el 11 de Marzo de 2021, de

<https://www.um.es/documents/378246/2964900/Normas+APA+Sexta+Edici%C3%B3n.pdf/27f8511d-95b6-4096-8d3e-f8492f61c6dc>

La Rosa Tume, A. C., & Galván Flores, J. O. (2021). *Efectos de los Ingresos Tributarios en el crecimiento Económico del Perú durante el periodo 2006-2018*.

Trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Bachiller en Economía y Negocios Internacionales, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Lima.

Recuperado el 10 de Octubre de 2021, de

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11462/1/2021-](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11462/1/2021-La%20Rosa%20Tume.pdf)

[La%20Rosa%20Tume.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11462/1/2021-La%20Rosa%20Tume.pdf)

López Lozada, J., & Vásquez Monteza, L. D. (2019). *Recaudación de impuestos por la SUNAT y su influencia en el desarrollo económico social en la Región San Martín, periodo 2004 - 2017*. Tesis para optar el Título profesional de Economista,

Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, San Martín, Tarapoto. Recuperado el

15 de Octubre de 2021, de

[http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3648/ECONOMIA%20-](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3648/ECONOMIA%20-%20Jackelyne%20L%c3%b3pez%20Lozada%20%26%20Lely%20Dalila%20V%c3%a1squez%20Monteza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[%20Jackelyne%20L%c3%b3pez%20Lozada%20%26%20Lely%20Dalila%20V%c3%a1squez%20Monteza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3648/ECONOMIA%20-%20Jackelyne%20L%c3%b3pez%20Lozada%20%26%20Lely%20Dalila%20V%c3%a1squez%20Monteza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona, España. Recuperado el 8 de Marzo de 2021, de

[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163566/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-1.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163566/metinvsocua_a2016_cap2-1.pdf)

López, J. F. (12 de Agosto de 2019). *Economipedia*. Recuperado el 18 de Octubre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/actividad-economica.html>

López, J. F. (20 de Febrero de 2019). *Economipedia*. Recuperado el 28 de Octubre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/gasto-publico.html>

Lourdes Gonzáles, M., & Difabio de Anglat, H. E. (1 de Setiembre de 2016). Enfoque Transversal y Longitudinal en el estudio de patrones de aprendizaje en alumnos universitarios de ingeniería. *Actualidades Investigativas en Educación*, 1 - 20. Recuperado el 9 de Marzo de 2021, de <http://www.redalyc.org/pdf/447/44746861009.pdf>

Maletta, H. (2009). Metodología y técnica de la producción científica. Perú: CEPES - Universidad del Pacífico. Recuperado el 3 de Marzo de 2021, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/1682/1625>

Martínez, M. S. (1999). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social*. Madrid, España: Síntesis, S.A. Recuperado el 1 de Marzo de 2021, de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2014/11/vallesmiguel-tc3a9cnicas-cualitativas-de-investigacic3b3n-social-1999.pdf>

Merli, G. O. (2 de Agosto de 2010). Escala de medición en Estadística. *Telos*, 243-247. Recuperado el 4 de Marzo de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569009.pdf>

Paz, G. B. (2017). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de Mexico, Mexico: Patria. Recuperado el 1 de Marzo de 2021, de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

Peruano, P. W. (2020). *Porta Web del Estado Peruano*. Recuperado el 15 de Octubre de 2021, de <https://www.gob.pe/280-regimenes-tributarios>

Prialé, J. (12 de Enero de 2021). *Gestión.pe*. Recuperado el 28 de Octubre de 2021, de <https://gestion.pe/economia/sunat-mef-el-2020-se-recaudaron-s-17634-millones-menos-por-paralizacion-economica-noticia/?ref=gesr>

Quiroa, M. (12 de Enero de 2020). *Economipedia*. Recuperado el 23 de Octubre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/produccion.html>

Reyna, S. G. (1994). *Manual de Investigación Documental*. México, México: Trillas. Recuperado el 1 de Marzo de 2021, de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Gonzalez%20Reyna%20Susana%20-%20Manual%20De%20Investigacion%20Documental.pdf>

Roldán, P. N. (10 de Octubre de 2018). *Economipedia*. Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/desarrollo.html>

Roldán, P. N. (4 de Noviembre de 2018). *Economipedia*. Recuperado el 19 de Octubre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/renta.html>

Rosales, J. A. (2019). *Recaudación de los ingresos por tributos internos del Gobierno Central, Perú 2016 - 2017*. Tesis para obtener el Grado académico de Maestro en Gestión Pública, Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima, Lima. Recuperado el 15 de Octubre de 2021, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39105/Balabarca\\_RJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39105/Balabarca_RJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salinas, P. J. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. Mérida, Venezuela. Recuperado el 7 de Marzo de 2021, de [http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34398/metodologia\\_investigacion.pdf;jsessionid=C7CE4DC5F370B39AD43B4506FDDC4CF4?sequence=1](http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34398/metodologia_investigacion.pdf;jsessionid=C7CE4DC5F370B39AD43B4506FDDC4CF4?sequence=1)

SUNAT. (2016). *SUNAT*. Recuperado el 25 de Octubre de 2021, de <https://renta.sunat.gob.pe/personas/renta-de-primera-categoria>

SUNAT. (2016). *SUNAT*. Recuperado el 29 de Octubre de 2021, de <https://renta.sunat.gob.pe/personas/rentas-de-quinta-categoria>

SUNAT. (2020). *SUNAT*. Recuperado el 28 de Octubre de 2021, de <https://renta.sunat.gob.pe/personas/renta-de-segunda-categoria>

SUNAT. (2020). *SUNAT*. Recuperado el 29 de Octubre de 2021, de [https://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario\\_administracion.html](https://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario_administracion.html)

Tamayo Ly, C., & Silva Siesquén, I. (s.f.). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima. Recuperado el 1 de Marzo de 2021, de <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>

Tributaria, S. N. (2021). *SUNAT*. Recuperado el 15 de Octubre de 2021, de <https://www.sunat.gob.pe/estadisticasestudios/>

Westreicher, G. (14 de Junio de 2020). *Economipedia*. Recuperado el 26 de Octubre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/resultado.html>

**ANEXOS**

## 1 Instrumentos de recolección de datos

### **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO**

Con la finalidad de conocer los aportes del trabajo de investigación El Área de Abastecimiento como factor relevante en la Municipalidad distrital de San Pablo-2019, se aplica el siguiente cuestionario, el cual presenta una serie de ítems que debe leer y ser calificado de acuerdo a su percepción, tomando en cuenta la siguiente escala de medición: total encuestados 40, entre trabajadores y dueños de las empresas que dan servicios a esta municipalidad. Que constituye la muestra del estudio de la investigación.

<b>N°</b>	<b>Ítems</b>
1	Es correcto que el área de logística o abastecimiento cuenta con personal calificado para el desarrollo adecuado de sus funciones correspondientes al puesto.
2	Es cierto que a emisión de informes de los expedientes devueltos se realiza de manera periódica
3	A tu opinión está bien que la autorización del registro de órdenes de pago de compras de bienes, obras y servicios se da de manera inmediata.
4	Que le parece que los registros realizados en el sistema de OSCE contiene la información necesaria y suficiente, la cual facilita su identificación y análisis.
5	Que opina que el RUC de los proveedores se confirma con las cuentas bancarias antes de pasar a contabilidad.
6	Cuál es su opinión que la oficina de abastecimiento cuenta con un manual de procedimiento que regule los procesos logísticos.
7	Como opina que los RUC de todos los proveedores y servicios sean actualizados mensualmente.
8	Que opina que el pago de proveedores de bienes y servicios se realiza

	a través del Código de Cuenta Interbancario?
9	Que le parece que la empresa proveedora deberá actualizar su RUC y cuenta bancaria
10	Que le parece que se elaboren periódicamente los requerimientos de órdenes de compra y servicios
11	Que opina que la empresa tenga actualizado sus documentos en los registros públicos.
12	Que le parece que la empresa realice su seguimiento a su expediente.
13	Como opina que la empresa bancariza sus compras al partir de 1 uit.
14	Es correcto que la administración se encarga de autorizar la entrega de expedientes de compras y servicios al área de abastecimiento.
15	Cuál es su opinión que la oficina de abastecimiento sea supervisada por la administración.



## 2. Consentimiento Informado de Participación en Proyecto de Investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....  
.....

....., del Sr. .... tiene como objetivo medir la recaudación del impuesto predial y gestión de ingresos.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

**Nombre del participante:**

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable