



**Universidad Nacional
Federico Villarreal**

Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“EMPLEO DEL SCM PARA ASEVERAR LA EFICACIA DEL DESARROLLO
LOGÍSTICO Y SU IMPORTANCIA EN EL AGRADO DE LOS USUARIOS DE LA
SUNARP”.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

MAESTRA EN MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTORA:

ARQUIÑIGO PAJUELO SONIA CONRADA

ASESORA:

DRA. GINA CORAL TEJADA ESTRADA

JURADO:

DR. RAUL ALBERTO RENGIFO LOZANO

DR. JULIO D. QUISPE SANCHEZ

DR. ROBERTO J. TEJADA ESTRADA

LIMA – PERÚ

2018

RESUMEN

“Empleo del SCM para aseverar la eficacia del desarrollo logístico y su importancia en el agrado de los usuarios de la SUNARP”, es un trabajo de investigación llevado a cabo en la ciudad de Lima y tiene como objetivo Explicar acerca del empleo de SCM que se viene dando y de cómo permite aseverar la eficacia del desarrollo logístico, y sobre todo acerca de su relación de importancia en el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018. Se trata de una investigación de diseño de estudio no - experimental, en que tratándose de comprobar explícitamente el problema que se da en una variable independiente, se podrá constatar cómo afecta a la variable dependiente; pudiéndose constatar la problemática al respecto en la variable principal, y los efectos que producirá consecuentemente sobre la variable secundaria. De esta manera se determina también que es una investigación de diseño descriptivo – correlacional. La investigación es de tipo explicativa – descriptiva. En cuanto a la determinación de la población a considerar, viene a consistir en el total del personal del área de Abastecimiento de la SUNARP. Las conclusiones del presente trabajo de investigación verán si El empleo de SCM que se viene dando permite aseverar una alta eficacia del desarrollo logístico, y sobre todo de tener una relación de importancia muy significativa sobre el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018.

Palabras claves: eficiencia, cadena de suministro, mejoramiento

ABSTRACT

"Use of the SCM to assert the effectiveness of the logistical development and its importance in the satisfaction of the users of SUNARP", is a research work carried out in the city of Lima and aims to explain about the use of SCM that is It has been giving and of how it allows to assert the effectiveness of the logistic development, and above all about its relation of importance in the liking of the users of the SUNARP, in the province of Metropolitan Lima, in the year 2018. It is an investigation of design of non - experimental study, in which, in order to explicitly check the problem that occurs in an independent variable, it will be possible to verify how it affects the dependent variable; being able to verify the problematic one in this respect in the main variable, and the effects that will consequently produce on the secondary variable. In this way it is also determined that it is a descriptive - correlational design investigation. The investigation is of explanatory - descriptive type. Regarding the determination of the population to be considered, it comes to consist of the total staff of the SUNARP Supply area. The conclusions of the present research work will see if the use of SCM that is taking place allows to assert a high efficiency of the logistic development, and above all to have a relation of very significant importance on the pleasure of the users of the SUNARP, in the province of Metropolitan Lima, in the year 2018.

Keywords: efficiency, supply chain, improvement

INDICE

RESUMEN	i
ABSTRACT.....	iii
INDICE.....	iv
CAPITULO I	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. ANTECEDENTES	3
1.2. PROBLEMA	11
1.3. Objetivos de la Investigación:.....	20
1.4. Justificación e Importancia	21
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	22
CAPITULO II.....	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. BASES TEÓRICAS.....	23
2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	42
METODO	45
3.1. Diseño y Tipo de Investigación	45
3.2. Población de Muestra.....	46
PRESENTACION DE RESULTADOS	52
4.1. Validación de instrumento de datos	52
CAPITULO V	58
DISCUSION	58
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA	61

INTRODUCCION

La Gestión de la Cadena de Suministro o Supply Chain (SCM), es un elemento indispensable para contribuir con el propio desarrollo competitivo y mejoramiento de la calidad de servicios de las organizaciones públicas o privadas; en que ya no solamente se debe basar en la limitada función de la adquisición de materiales o recursos para el suministro que permita la ejecución básica de las actividades productivas u operativas de una organización, más sobretodo cuando se trate de una Entidad Pública – Estatal; sino que por efectos de la competitividad y máximas exigencias de la gestión logística moderna que se requiera efectuar decisivamente en las organizaciones del Siglo XXI, el SCM debe basarse en la integración y fomento cíclico de la eficiencia y efectividad del manejo de los recursos e insumos que se adquieran, estableciéndose propiamente alianzas estratégicas y de empoderamiento con los proveedores como también con los usuarios; a efectos así que la utilización de los recursos adquiridos de modo eficiente y transparente puedan cumplir satisfactoriamente con los objetivos y requerimientos de los planes de contratación/adquisición de productos que la Entidad Pública a través de su respectiva Oficina de Abastecimiento haya formulado en sí; y que se puedan ejecutar óptimamente dichos planes de adquisición, que pueda ser determinante para mejorarse al máximo la ejecución de los procesos operativos y administrativos de la institución, en contribución directa para satisfacer con alta efectividad la atención a los usuarios internos y externos .

Un problema constante que se llega a tener en las Oficinas de Abastecimiento de las Entidades Públicas – Estatales, es que todavía no aplican en el nivel de exigencia

requerido los procedimientos y exigencias de ejecución de la Gestión de empleo del SCM con el enfoque integral, dinámico y de inter - operatividad estratégica requerida.

Entre las causas e implicancias de algunas limitaciones que se tienen a nivel de la gestión y empleo del SCM en la SUNARP, cabe considerar de manera explícita los siguientes:

- a. De que ciertos funcionarios y operadores de la SUNARP mantengan conceptos y fundamentos limitados acerca de la gestión de la cadena de suministro.
- b. Al no tenerse todavía los conocimientos requeridos para una óptima ejecución de la gestión del SCM en forma sincronizada de entre las Oficinas Registrales con la Oficina Central de Abastecimiento de la SUNARP; toda vez que se tienen todavía ciertas limitaciones en los alcances de los servicios registrales que se vienen ofreciendo a nivel de la ciudad de la Lima Metropolitana.

La investigación tiene su plena justificación teórica en cuanto a que se aportará nociones acerca de la Gestión de Cadena de Suministro de Logística en la SUNARP. La investigación justificará plenamente el uso de una metodología práctica y efectiva, en cuanto al estudio explorativo y descriptivo - explicativo sobre la problemática, contrastado en su verificación comprobable con un estudio analítico – estadístico sobre la problemática investigada.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES

1.1.1. Antecedentes Nacionales

Manco, Víctor Hugo (2012). En su Tesis Titulada: Supply Chain Risk Management, Modelo de gestión para crear cadenas de suministro resilientes. Piura: Presentado para optar el Título de Ingeniero Industrial y de Sistemas de la Universidad de Piura.

En base a una investigación descriptiva - correlacional, el autor llegó resaltar que “la búsqueda del incremento de la eficiencia y eficacia de las diferentes cadenas, ha obligado a tomar acciones innovadoras cuyos resultados han sido muy buenos, al menos inicialmente. Sin embargo, la constante búsqueda del “óptimo” ha hecho que estas acciones den origen a nuevos problemas y dificultades con los que se deben lidiar. Estas nuevas amenazas hacen reconsiderar la valía de la gestión de la cadena de suministro” (Manco, 2012, p. 6).

Álvarez, A. (2015). El Desarrollo de la Gestión de Cadena de Suministro de Logística y su influencia en el Servicio a los Clientes de la Empresa Taco Bell, en el Periodo 2013-2014. Lima: Presentado como Proyecto de Tesis en la Escuela de Post - grado de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Federico Villareal.

El autor en base a una investigación básica, descriptiva y correlacional, en que sostiene principalmente que toda Empresa

Extranjera, Transnacional o de rubro de servicio Comida Rápida “Fast - Food” para que logre un pleno éxito de sus franquicias en un mercado extranjero que presenta múltiples oportunidades y un alto nivel de competencia, requiere desarrollar de los instrumentos necesarios como el planeamiento estratégico, el estudio de mercado y la gestión integral de cadena de suministro (Supply Chain Management), para efectos de que la cadena de franquicias capten un mercado potencial de consumo y pueda así expandirse en segmentos poblacionales que desarrollen una demanda preferencial por los productos de calidad y diferenciados que la comida rápida puede ofrecer, aprovechando estratégicamente recursos competentes del país donde se opera, como forma de oportunidades potenciales a explotar eficaz y contundentemente (Álvarez, A; 2015).

Bermúdez (2010) en su tesis titulada “Mejoramiento de la calidad en la gestión de procesos logísticos para supervisión de obras”, halla lo siguiente:

- A fin de garantizar la buena ejecución e inversión en la construcción de una obra pública o privada, ésta debe contar de manera permanente con un equipo de profesionales que inspeccionen o supervisen la construcción de la obra; para lo cual el propietario de la obra designa o contrata los servicios de Supervisión de Obra.
- El Supervisor de Obra tiene como función controlar la ejecución de la obra y absolver las consultas que formule el constructor; está

facultado de ordenar el retiro de materiales o equipos por mala calidad o por incumplimiento de las especificaciones técnicas.

- La gestión de procesos es la piedra angular en los sistemas de calidad de las organizaciones, su implantación ayuda a mejorar todos los ámbitos de las organizaciones.
- Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados; dichas actividades deben permitir una transformación de unas entradas en salidas, y que con dicha transformación se debe aportar valor, al tiempo que se ejerce un control sobre el conjunto.
- La organización que desee implantar un Sistema de Gestión de la Calidad, debe trasladar de manera efectiva a su documentación, metodologías o procedimientos y al control de sus actividades, recursos, sin perder la idea de que todo ello debe servir para alcanzar los resultados deseados.
- El problema de la gestión de la calidad en los servicios de supervisión, es la necesidad social de servicios poseedores de las características y niveles de calidad, capaces de satisfacer las necesidades específicas en materia de servicio de supervisión de los clientes (Bermúdez, 2010).

1.1.2. Internacionales

Como antecedentes a nivel internacional en relación sobre este estudio, se han considerado principalmente lo aportado por los siguientes autores en torno al desarrollo de investigaciones relacionados con el tema abordado:

(Carbonell, 2012) en su tesis titulada “Propuesta de un modelo de integración para la gestión de la cadena de suministro en el sector de la construcción”, halló lo siguiente:

- Las empresas que existirán después de la crisis tendrán unas características diferentes a las actuales, según los expertos consultados. Serán empresas más dinámicas y flexibles, más especializadas y con menor deuda. Empresas que podrán tener un tamaño distinto (menor) a lo que actualmente se está acostumbrado y que tendrán modelos de relación distintos entre ellas a los que hoy en día se conocen. Otra cosa que parece definitiva es que el tiempo no resolverá los problemas que se tienen hoy en día en el sector, se tendrá que implementar otro tipo de soluciones y no esperar a que todo pase para seguir haciendo lo mismo.
- Los modelos de negocio se crearán porque son una de las soluciones que puede ser útil para el sector. De hecho, se piensa, que una de las mejores soluciones que el sector tiene es la de desarrollar modelos de negocio que enfoque a las empresas hacia relaciones y formas de funcionar distintas a las actuales. Estos modelos de negocio implicarán un cambio en la estrategia actual y

en su mayoría deberían ser modelos de negocio que integren empresas.

- Cabe señalar que los modelos de negocio deben orientarse al cliente, de forma que las operaciones de las empresas se orienten hacia la voluntad del cliente. Los costos de los nuevos modelos deben mejorar los actuales y la integración debe mejorar la competitividad del sector. Estas empresas podrán aliarse para abordar proyectos concretos configurando modelos de negocio que hoy en día todavía no conocemos.
- Se puede concluir que modelos como el propuesto en el que el cliente juega un papel definitivo, que integran empresas y procesos orientados al cliente y que modifican la forma de trabajar actual de las empresas del sector tienen una receptividad alta por parte de los profesionales que conforman el sector de la promoción inmobiliaria y la construcción.

(Aguirregoitia, 2013) en su tesis titulada: “Métodos de Trabajo y Control de los Procesos Logísticos en la Ejecución de Proyectos de Edificación”, halló lo siguiente:

- El desconocimiento de la duración de las actividades durante la redacción de los proyectos de ejecución, da lugar a errores en la programación de la obra.
- El sector de la construcción debe tender hacia los criterios que se establecen en la industria en lo que respecta al control de la producción y a la mejora de los métodos de trabajo empleados en el mismo.

- Esto ofrece como resultado una mayor exactitud en la planificación de los proyectos, una mejora de los métodos de trabajo empleados y un mayor confort de la mano de obra en el lugar de trabajo. Este proyecto implanta un proceso de análisis de métodos de trabajo y medida de tiempos a partir del estudio de tres actividades desarrolladas en dos obras de viviendas en Madrid.
- Las actividades que se analizan son la ejecución de la tabiquería interior con placas de gran formato, tarima de madera y carpintería de madera. El proceso planteado permite completar el trabajo estudiando el resto de actividades del proceso de construcción.

(Soliz, 2013) en su tesis titulada: “Costos Indirectos en la Construcción”, halló lo siguiente:

- Debido a que la mayor parte de las licitaciones para ejecución de obras tanto públicas como privadas se celebran en la modalidad de precios unitarios y tiempo determinado de conclusión de los trabajos, es preciso tanto para los ingenieros, arquitectos y todo aquel profesional o técnico que se dedica al ramo de la construcción, conocer ampliamente la integración y análisis de los precios unitarios para estar en posibilidades de ser competitivos en esta materia, sobre todo si es indispensable su manejo para la contratación de obras.
- Un factor muy importante que tiene gran participación en la realización de una propuesta de ejecución y costo de obra es el tiempo límite de realización, por lo cual debe contarse con un buen programa de ejecución que contenga la distribución del total de la

construcción dentro de un cierto lapso de tiempo, que por lo general lo fija el cliente.

- Del plazo fijado para la construcción se deduce la cantidad de obra que debe hacerse diariamente, y de aquí el sistema de ejecución, el orden de sucesión de los diferentes trabajos parciales, tamaño y clase de equipo y maquinaria necesarias, importancia de las instalaciones auxiliares, y sobre todo, los recursos necesarios como asesoría técnica y financiera por parte de la administración central y personal profesional que debe estar presente en la obra para la correcta dirección y control de los trabajos.
- Sólo cuando se ha adquirido una visión de conjunto de la obra a ejecutar puede pasarse al estudio detallado de las diversas unidades (costos directos e indirectos de obra).

(Jaramillo, 2010) en su tesis titulada “Plan de gestión para el seguimiento y control de suministro logístico de proyectos de obra civil”, halla lo siguiente:

- El control es un elemento muy importante dentro de cualquier organización, pues es el que permite evaluar los resultados y saber si estos son adecuados a los planes y objetivos que desea conseguir la empresa.
- Solo a través de esta función se pueden precisar los errores, identificar a los responsables y corregir las fallas, para que la organización se encuentre encaminada de manera correcta.
- El control debe llevarse en todo momento de una obra civil y dentro de la organización, garantizando que se cumplan los objetivos.

- El control no solo debe hacerse al final del proceso administrativo; sino que por el contrario, debe ser realizado conjuntamente se lleven a cabo las actividades para que, de esta forma, se solucionen de manera más eficaz y en el menor tiempo posible todas las desviaciones que se presenten.
- El control es viable si se cuenta con un sistema de información que sirva como punto de referencia para cuantificar las fallas y los aciertos, de modo que constantemente se estén corrigiendo los errores y capitalizando los aciertos.
- El cierre de proyectos es importante; ya que en este proceso se logra que todo el trabajo sea completado correctamente y satisfactoriamente, según lo requerido y a gusto del cliente.
- Para Camacho y Mora S.A. es necesario implementar una herramienta para la dirección de proyectos que le sirvan a la organización en el seguimiento, control y cierre de proyectos de obra civil, debido a que éstas son los grupos de procesos en que se ve más relacionada las actividades de consultoría que realiza en campo.
- Con este documento se logra una guía para CyM que sirve de herramienta para la documentación necesaria que debe desarrollar durante la etapa constructiva, de modo que pueda garantizarle al propietario que su obra se ejecute de acuerdo con los planos constructivos, especificaciones técnicas y demás documentos contractuales.

1.2. PROBLEMA

1.2.1. Diagnóstico del Problema

La Gestión de la Cadena de Suministro o Supply Chain (SCM), es un elemento indispensable para contribuir con el propio desarrollo competitivo y mejoramiento de la calidad de servicios de las organizaciones públicas o privadas; en que ya no solamente se debe basar en la limitada función de la adquisición de materiales o recursos para el suministro que permita la ejecución básica de las actividades productivas u operativas de una organización, más sobretodo cuando se trate de una Entidad Pública – Estatal; sino que por efectos de la competitividad y máximas exigencias de la gestión logística moderna que se requiera efectuar decisivamente en las organizaciones del Siglo XXI, el SCM debe basarse en la integración y fomento cíclico de la eficiencia y efectividad del manejo de los recursos e insumos que se adquieran, estableciéndose propiamente alianzas estratégicas y de empoderamiento con los proveedores como también con los clientes; a efectos así que la utilización de los recursos adquiridos de modo eficiente y transparente puedan cumplir satisfactoriamente con los objetivos y requerimientos de los planes de contratación/adquisición de productos que la Entidad Pública a través de su respectiva Oficina de Abastecimiento haya formulado en sí; y que se puedan ejecutar óptimamente dichos planes de adquisición, que pueda ser determinante para mejorarse al máximo la ejecución de los procesos operativos y administrativos de la institución, en contribución directa para satisfacer con alta efectividad la atención a los usuarios internos y externos (clientes).

De esta manera, se debe hacer resaltar el enfoque integral, efectivo y competitivo en que se deba dar el empleo del SCM en las Entidades Públicas del Estado, en correlación con lo sostenido por el autor Vilana (2011), que sostiene acerca de la Gestión del SCM como “el proceso de administración gerencial de control, seguimiento y reforzamiento constante a través de la aplicación de políticas de mejoramiento continuo que optimicen la eficiencia y efectividad de ejecución de los procedimientos de abastecimiento y de adquisición de recursos que una organización requiera, y en que se pueda dotar a la vez, con el valor añadido requerido a los procesos de suministro de insumos que permitan en dar con el abastecimiento de los recursos solicitados para la inmediata ejecución de las actividades productivas y/o administrativas de una Entidad Organizacional respectiva; y a efectos de poderse adquirir insumos de calidad en forma concordada con el mejoramiento de la eficacia de desarrollo logístico, todo ello dentro de un tratamiento de visión global de desarrollo estratégico, proactivo y sinérgico de la cadena de suministro” (p. 2), con lo que así, en base a la ejecución de dicho fundamento se pueda garantizar el abastecimiento de los recursos materiales e insumos solicitados de manera eficaz y rápida, para que las actividades administrativas y de función operativa que se ejerzan por parte de las Instituciones Estatales también se puedan realizar de manera competitiva, y en atención a las tendencias cambiantes como a las demandas exigentes de atención personalizada de los usuarios propiamente a los clientes o en la atención al público ciudadano que concurre a las Oficinas de Atención de la Entidad Estatal pertinente, en función de que se les pueda brindar la atención satisfactoria a sus requerimientos, lográndose aquello con una suma contribución de parte de la priorización en torno a la eficiencia del desarrollo logístico de la Institución, que

asegure la plena ejecución contundente de los procesos de suministro de materiales, y que hagan a su vez más eficientes la ejecución contundente de las actividades administrativas y de los programas como acciones operativas de la Entidad, contándose para ello con el abastecimiento inmediato y permanente de insumos de alta calidad, y asimismo a la vez de mantenerse la adquisición de tales recursos como de los procesos que impliquen su suministración, a los más bajos costes posibles al respecto.

De esta manera, de conformidad con lo sostenido anteriormente, se está plenamente acorde con la necesidad actual de las organizaciones en encontrar constantemente nuevos modos o formas efectivas de colaboración que puedan mejorar debidamente en cuanto a la integración y sincronización operativa – administrativa de las diferentes funciones y etapas de desarrollo ejecutable de la cadena de suministro de insumos/materiales, que las mismas organizaciones o entidades públicas requieran inmediatamente y a costos adecuados, para el pleno ejercicio de sus funciones y actividades competentes; y a efectos de asegurarse la atención de calidad requerida a los usuarios internos de la organización para la ejecución pública de sus actividades y funciones asignadas, y para la propia atención satisfactoria de los requerimientos del público ciudadano que se atienda diariamente.

Pero un problema constante que se llega a tener en las Oficinas de Abastecimiento de las Entidades Públicas – Estatales, es en cuanto de que todavía no aplican en el nivel de exigencia requerido los procedimientos y exigencias de ejecución de la Gestión de empleo del SCM con el enfoque integral, dinámico y de inter - operatividad estratégica requerida; ya que en vez de priorizarse en la

gestión de aprovisionamiento eficaz, inmediato y eficiente de los pedidos o requerimientos de los insumos que se necesiten adquirir, acorde con las necesidades de materiales que tengan las áreas funcionales de las instituciones estatales, en atenderse en el mismo momento exacto en que se dea el requerimiento, para la plena satisfacción del pedido de insumos, mediante un proveedor eficaz que pueda suministrar en modo rápido los materiales solicitados, y asimismo con la ejecución de los trámites procedimentales más simplificados al respecto desde la solicitud de pedido, concertación y selección del proveedor competente, y en cuanto al proceso de adquisición/compra final; los que en sí no se han venido ejecutando por parte de la mayoría de Entidades Públicas del Estado Peruano, ya que estas aún siguen ejecutando los criterios tradicionales de la administración logística básica y empírica, de limitarse solamente en efectuar una superficial gestión de la cadena de suministro y de manera generalizada en realizarse los procedimientos convencionales y burocratizados de elaboración de los pedidos de insumos y de efectuarse los extensos trámites procedimentales – administrativos de licitación pública o de concurso para la convocatoria de proveedores, selección y otorgamiento de la Buena Pro al proveedor que se seleccione, y de hasta esperarse a que se dea la entrega del lote de bienes materiales solicitados por parte del proveedor respectivo, dándose un lapso de tiempo en cierto modo excesivo entre la atención del pedido hasta la llegada de los materiales al almacén de la Entidad, y que asimismo, en el transcurso demorable de los procesos logísticos que se dan en sí, se generen costos adicionales y hasta la sobrevaloración de los precios de los insumos requeridos, y por ende de que se llegue a poner en cuestionamiento las licitaciones efectuadas; no teniéndose así los niveles de eficacia y eficiencia exigibles en el desarrollo de

los procesos logísticos de las instituciones estatales peruanas, carentes hasta el momento de las exigencias de eficiencia y eficacia en la ejecución de los procedimientos logísticos de sus cadenas de suministros para una obtención más eficaz en torno a la adquisición más inmediata de los bienes/insumos solicitados y de hasta asegurarse debidamente la utilización de los mismos por el personal de las áreas funcionales de las entidades estatales respectivas, por lo que aún se tienen determinadas limitaciones en la calidad de atención que se brindan a los usuarios externos que acuden diariamente a interponer sus requerimientos correspondientes.

Tal como sostiene el autor Manco (2012), “si bien la gestión de la cadena de suministro – SCM, viene siendo determinante para las organizaciones modernas en poder hacer más eficientes la ejecución de sus procesos logísticos, pero la falta de conocimientos más especializados sobre cómo poderse integrar con alta eficacia las estrategias y metodologías específicas para lograrse una gestión óptima del SCM con lo que a su vez se pueda promover la debida ejecución eficiente y contundente de los procesos logísticos; pero que a falta de una mayor especialización por parte de los Jefes Gerentes y de los Jefes encargados de las áreas de Logística/Abastecimiento, que no pueden llegar a planificar ni poner en funcionamiento un sistema de gestión integrada de ejecución de los procesos y actividades de desarrollo logístico en sus entidades estatales; se da por implicancia negativa de que los procedimientos logísticos ejecutables en torno a la Cadena de Suministro no lleguen a tener un desarrollo estandarizado entre sí; y que por ende se produzcan de manera desproporcionada ciertos incrementos o mejoramientos en la eficiencia de determinados aspectos de desempeño de la actividad logística, pero que a su vez se correlacionan con bajos

niveles de desarrollo en otros elementos o procesos logísticos, lo que implica que no se llegue a tener el nivel de eficacia esperado en torno al desarrollo de la labor integral de la cadena de suministro” (p. 1).

A nivel de la experiencia de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), se tiene que ha venido desarrollando una gestión positiva y con alta proyección de maximizar la eficiencia de su cadena de suministro; habiendo priorizado en el desarrollo de determinados cursos de especialización y actualización para los Altos Ejecutivos, Jefe de Administración y Jefe del área de Abastecimiento de dicha Entidad, acerca de conceptos, principios y aplicación de estrategias para el mejoramiento de la gestión de la Cadena de Suministro; y que por ende se llegue a efectuar una gestión básicamente efectiva en cuanto al manejo del suministro logístico para la ejecución requerida de los servicios registrales en las Oficinas descentralizadas que se hayan brindado a nivel de Lima Metropolitana y en los lugares más alejados o recónditos del país; propiciándose en haberse dado la capacidad logística suficiente y la dotación de los recursos e insumos necesarios para poderse efectuar los servicios registrales con la máxima efectividad posible en la ejecución de los denominados programas de apoyo e inclusión registral, que ha venido beneficiando a miles de ciudadanos peruanos en poder formalizar la inscripción de los títulos de sus propiedades inmuebles, así como de darse certificaciones prediales de alta acreditación y entre otros servicios efectuados en sí.

Pero a pesar de lo sostenido anteriormente, se sigue manteniendo el concepto tradicional en ciertos funcionarios u operarios de la Cadena de Suministro de la SUNARP de que la gestión de sus procesos logísticos se deba basar en disponerse

de un plan anual de comunicaciones y adquisiciones acorde a las demandas de recursos/insumos a atenderse previsiblemente durante cada año de ejercicio de funciones, y por ende de priorizarse en una mayor de actividad conjunta de trabajo con los proveedores; pero en sí, a efectos de tenerse el pleno funcionamiento de una gestión y empleo del SCM al 100% se requiere que todo el Personal Gerente, Administrativo y Operario de la Oficina de Abastecimiento – SUNARP para que estén plenamente especializados y actualizados para ejecutar los principios y estrategias integrales del SCM, a fin de poder optimizarse la calidad de los servicios registrales que se brindan a los usuarios ciudadanos, y se puedan intensificar cada vez más el agrado y preferencia del público ciudadano de Lima Metropolitana y a nivel nacional sobre la función que viene desempeñado positivamente los Registros Públicos en torno a la formalización y protección legal de sus propiedades prediales y otros.

Entre las causas e implicancias de algunas limitaciones que se tienen a nivel de la gestión y empleo del SCM en la SUNARP, cabe considerar de manera explícita los siguientes:

- c. De que ciertos funcionarios y operadores de la SUNARP mantengan conceptos y fundamentos limitados acerca de la gestión de la cadena de suministro, en base de que solamente entienden que se trata de la realización de las compras efectivas de recursos e insumos para su asignación y distribución eficaz para la ejecución de los programas y servicios registrales que brindan las Oficinas Registrales de la SUNARP; pero que aún no llegan a optimizar al máximo la calidad de dichos servicios y de ampliarse más la captación de la satisfacción como de agrado por parte de los usuarios ciudadanos sobre los servicios

registrales que se les pueda brindar, sobre todo de aquellos que residen en zonas alejadas y que aún no han formalizado la titularidad de sus predios inmuebles.

- d. Al no tenerse todavía los conocimientos requeridos para una óptima ejecución de la gestión del SCM en forma sincronizada de entre las Oficinas Registrales con la Oficina Central de Abastecimiento de la SUNARP; toda vez que se tienen todavía ciertas limitaciones en los alcances de los servicios registrales que se vienen ofreciendo a nivel de la ciudad de la Lima Metropolitana, teniéndose que la Administración Gerencial y operarios de la Oficina Logística - SUNARP todavía no aprovechan como deberían ser las ventajas y beneficios de la cadena de suministros sincronizada y de sus estrategias aplicables al respecto.

Pronóstico:

De no aplicarse una gestión más decisiva y altamente competente en el empleo del SCM por parte de la Oficina de Abastecimiento de la SUNARP, con respecto al suministro logístico para sus Zonas y Oficinas Registrales que vienen operando en la ciudad de Lima Metropolitana, se pueden presentar en el corto a mediano plazo, los siguientes problemas pronosticados:

- a. De que al no adaptarse la capacidad de administración y suministro logístico para el desarrollo de los servicios y programas de actividad registral que se necesitan efectuar con respecto ante el incremento de propiedades inmuebles que se deriven propiamente del aumento desmesurado de la población ciudadana proyectada al 2021 en los distritos y zonas populares de la ciudad de Lima, y que ante lo cual no se

de la cobertura de atención suficiente por parte de los servicios registrales para la formalización y titulación de los predios inmuebles, y que estos lleguen a ser apropiados indebidamente por sujetos y organizaciones delictivas inescrupulosas.

- b. Que las capacidades de suministro logístico de la SUNARP sean cada vez más limitadas.

Control de Pronóstico:

Es necesario de que la SUNARP implemente con la máxima efectividad requerida un sistema de gestión del SCM en forma de sincronizada y acorde a los principios sustentados de integralidad, efectividad y eficiencia.

1.2.2. Formulación del Problema:

1.2.2.1. Problema General

¿Cómo el empleo del SCM permite aseverar la eficacia del desarrollo logístico y cuál es su relación de importancia en el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018?

1.2.2.2. Problemas Específicos:

- a. ¿Cuál es el nivel de Efectividad de la Gestión Integral de los Procesos del SCM, y su relación de importancia en el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018?
- b. ¿Cuál es el nivel de Eficacia de la Cadena de suministro Sincronizada, y su relación de importancia en el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018?

- c. ¿Cómo el Control del movimiento de recursos/insumos tiene relación de importancia en el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018?
- d. ¿Cuál es el nivel de agrado de los usuarios de la SUNARP, por los servicios registrales que se vienen ofreciendo, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación:

Objetivo General

Explicar acerca del empleo de SCM que se viene dando y de cómo permite aseverar la eficacia del desarrollo logístico, y sobretodo acerca de su relación de importancia en el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018.

Objetivos Específicos:

- Determinar el nivel de Efectividad de la Gestión Integral de los Procesos del SCM, y su relación de importancia en el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018.
- Determinar el nivel de Eficacia de la Cadena de suministro Sincronizada, y su relación de importancia en el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018.
- Explicar acerca del Control del movimiento de recursos/insumos, y acerca de su relación de importancia en el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018.

- Determinar el nivel de agrado de los usuarios de la SUNARP, por los servicios registrales que se vienen ofreciendo, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018.

1.4 Justificación e Importancia

Justificación Teórica

La investigación tiene su plena justificación teórica en cuanto a que se aportará nociones acerca de la Gestión de Cadena de Suministro de Logística en la SUNARP.

Justificación Metodológica

La investigación justificará plenamente el uso de una metodología práctica y efectiva, en cuanto al estudio explorativo y descriptivo - explicativo sobre la problemática, contrastado en su verificación comprobable con un estudio analítico – estadístico sobre la problemática investigada.

Justificación Práctica

La investigación tiene un aporte plenamente práctico, en cuanto a que se medirá y analizará el efecto que causa en cadena aprovechando las experiencias del pasado, y orientándose a mejorar los servicios registrales de la SUNARP, y para intensificar el agrado de sus usuarios.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente Investigación tiene objetivos futuros con un mejoramiento de los servicios registrales de la SUNARP a nivel nacional, así mismo el estudio que se sustenta en el plan de tesis permitirá constatar las causas o factores problemáticos que llegan a incidir finalmente en la consecuencia negativa principal de la insuficiencia en la cadena de suministro.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. BASES TEÓRICAS

2.1.1. Gestión de cadena de suministro

A. Conceptos acerca de la Cadena de Suministro

Es literalmente una cadena de eslabones (procesos y actores) que buscan satisfacer las necesidades del cliente. Cada eslabón “produce” una parte del producto final, llámese transportar, producir, almacenar, embarcar, comprar, etc. Los eslabones también agregan “costos” a la cadena. Si un eslabón falla, toda la cadena falla. El cliente no podrá identificar cuál de los eslabones incumplió. Por lo tanto, si algún actor no logró satisfacer algún requerimiento específico de su cliente, la cadena completa fallará. Eventualmente se podrá buscar otra cadena que le provea de ese producto. Sin embargo, en este caso todos perderán.

(Charles, 2002) “La Cadena de Suministro es la planificación, organización y control de las actividades de la cadena de suministro”. En estas actividades está implicada la gestión de flujos monetarios, de productos o servicios de información, a través de toda la cadena de suministro, con el fin de maximizar, el valor del producto/servicio entregado al consumidor final a la vez que disminuimos los costos de la organización.

Una exitosa cadena de suministros entrega al cliente final el producto apropiado, en el lugar correcto y en el tiempo exacto, al precio requerido y con el menor costo posible. La Cadena de Suministros agrupa

los procesos de negocios de múltiples compañías, así como a las diferentes divisiones y departamentos de nuestra empresa.

Definida de una forma sencilla, SCM engloba aquellas actividades asociadas con el movimiento de bienes desde el suministro de materias primas hasta el consumidor final. Esto incluye la selección, compra, programación de producción, procesamiento de órdenes, control de inventarios, transportación almacenamiento y servicio al cliente. Pero, lo más importante es que también incluye los sistemas de información requeridos para monitorear todas estas actividades.

B. Importancia

(FERREL, O.C., & FLORES, 2004) “Administrar la cadena implica tener una eficiente operación en cada uno de los pasos que permiten conseguir las materias primas, transformarlas en los productos, anticipar y planear la demanda, una perfecta distribución, siempre satisfaciendo los requerimientos de los clientes en forma rápida, flexible y económica”.

La importancia y trascendencia que tienen las Cadenas de Suministro en el entorno actual de negocios se ha vuelto fundamental, al grado en que la competencia en el mundo moderno ya no es entre productos, sino de Cadena de Suministro contra Cadena de Suministro. Se ha comprobado que las empresas que destacan en ventas son las que le han apostado a mejorar su cadena de suministro.

Por lo tanto, la Cadena de Suministro nos conduce de una manera inteligente a encontrar la combinación perfecta para el relanzamiento de un negocio como Pequeña empresa de construcción, por un lado permite el manejo efectivo de los costos para la empresa y por otro lado la entrega oportuna y eficiente de los servicios a los clientes.

La cadena de suministro implica la ejecución de las siguientes operaciones integradas:

- a) (**FRANKLIN, 2004**) “Procesos de planificación, que tienen como objetivo focalizarse para definir qué debe hacerse y qué medios y recursos deberán para ello considerarse”. El horizonte de adelanto de las decisiones oscila en el rango de semanas a años. Con la **Planificación y programación de la producción**, se resuelve qué, cuándo y cuánto se debe fabricar para abastecer la cadena de distribución. La diferencia entre «planificación» y «programación» reside en el nivel de detalle y en el horizonte temporal de las decisiones. La planificación considera el medio/largo plazo con un nivel agregado de detalle, mientras que la programación lo hace a corto/medio plazo, con un nivel detallado. Por otro lado, el proceso de planificación sitúa las necesidades en intervalos temporales suponiendo un escenario de «capacidad infinita» o, a lo sumo, realizando verificaciones simplificadas de capacidad. En contraposición, la programación genera las órdenes de producción tras verificar la disponibilidad de materiales, de recursos de máquina y de mano de obra directa. En este grupo se incluyen:

- *Planificación de la distribución*, cuya finalidad principal es decidir qué, cuándo y cuánto se debe entregar a cada nivel inferior en la cadena de distribución.
 - *Planificación del servicio*, que es el proceso en el que se resuelve el compromiso entre nivel de servicio y costo asociado para proporcionarlo. Como resultado, cada referencia en cada almacén (SKU) debe tener definido un nivel de servicio objetivo que puedan mantener los sistemas de ejecución.
 - *Planificación y previsión de la demanda*, que se entiende como el proceso en que se deben generar previsiones de venta teniendo en cuenta tanto el comportamiento histórico (modelación de la demanda) como las variables externas (planificación de la demanda), tales como promociones, publicidad, etc.
 - *Diseño de la red de distribución*, que es el proceso con un período de decisión más elevado. Como consecuencia de éste, en función de los escenarios de demanda que se consideren se debe decidir dónde y cuántos elementos de la red de distribución se deben ubicar (fábricas y almacenes) de manera que los costes globales de fabricación, almacenamiento y transporte sean mínimos.
- b) Se procede con los procesos de ejecución, cuya preocupación será la de llevar a cabo el trabajo previsto. Las decisiones se toman con un adelanto que oscila de horas a semanas. En este grupo se incluyen:

- La *gestión de pedidos*, con los procesos de captura, calificación, asignación de stocks, etc.
- La *gestión del inventario*, que tiene que ver con todos los procesos administrativos para asegurar que el stock se encuentra en el nivel decidido en el proceso de planificación, todo ello de acuerdo con los parámetros logísticos de los proveedores y la política de compras definida.
- La *gestión logística del comercio internacional*, que debe gestionar la problemática logística y administrativa asociada al movimiento de mercancías entre países.
- La *gestión del transporte*, que debe asegurar que la flota realiza los transportes según la planificación de la distribución. En algunos casos la demanda es muy variable y la mercancía se debe entregar de inmediato. Se incluye en este proceso la generación dinámica de las rutas.
- La *gestión de almacenes*, que es el proceso que debe asegurar que la recepción, almacenamiento y expedición de la mercancía se realiza para satisfacer las necesidades planificadas.

C. Trascendencia de la cadena logística de suministro en la competitividad empresarial actual

Considerando que la Cadena Logística de Suministro es uno de los factores esenciales en la competitividad de las organizaciones empresariales, acorde a las exigencias actuales del comercio internacional, en que la prioridad de competencia radica en cuanto a la

efectividad y eficacia de respuesta de la actividad de abastecimiento de productos a los consumidores; y a la vez de la satisfacción requerida de los clientes con el abastecimiento de productos con la calidad y el requerimiento exigido. Siendo así la tendencia internacional, sobre las operaciones de comercio exterior (exportaciones e importaciones), que una gran diversidad de empresas transnacionales vienen efectuando con alto nivel competitivo, logrando abastecer a importantes mercados externos en sí y haciéndose proliferar las grandes redes de abastecimiento o cadenas de suministro de alcance global que hasta el momento vienen destacando a nivel mundial.

Es de suma importancia tenerse en cuenta acerca de que el impacto del Libre Comercio y la propagación de la inversión empresarial, ha tendido que grandes empresas multinacionales lleguen a asociarse entre sí y fusionar sus operaciones logísticas de suministro; para el efecto de garantizarse el transporte de materias primas extraídas de un país, para su traslado a las plantas de procesamiento industrial situadas en otro país en que se elaborarán los productos a ser comercializados; implicando así también que dichos productos terminados sean almacenados debidamente y puestos en efectiva disposición para su posterior venta final.

El impacto en el Perú, de empresas transnacionales que han implementado sus cadenas logísticas de suministro, vienen siendo modelos que se vienen adoptando e implementando en las grandes empresas exportadoras peruanas, y siendo a la vez de gran desafío para

las medianas y pequeñas empresas (MYPES); teniéndose así grandes diferencias al respecto de la inversión económica y gestión empresarial que las organizaciones en países desarrollados tienen con respecto de su cadena de suministro, a diferencia de la situación de países en desarrollo, ya que conforme a la experiencia peruana, aún no se logra mejorar la cadena de abastecimiento de materias primas a las industrias de explotación nacional, ya sea por limitaciones y deficiencias en el servicio logístico de las empresas peruanas, como de los operadores logísticos nacionales, además de los problemas mismos en la condición de la infraestructura de transporte, de las carreteras principalmente, lo que dificulta un transporte óptimo de los insumos que se trasladan para la producción industrial, como del riesgo de sufrir algún daño, deterioro o pérdida en sí.

Caso contrario se puede considerar en relación a las operaciones de cadena de suministro de las grandes empresas exportadoras e importadoras, que con el aporte financiero y tecnológico de consorcios extranjeros, han podido optimizar sus medios y servicios logísticos para abastecer de productos nacionales a los mercados externos; además de la gran actividad comercial que se efectúa en el Puerto Marítimo del Callao, como principal centro o foco del comercio internacional en la Región del Pacífico Sur; habiéndose fortalecido las cadenas de suministro en estos centros operativos.

D. Calidad de operatividad y efectividad de las cadenas de suministro en empresas productoras / comercializadoras de Estados Unidos y Europa

Estados Unidos actualmente sigue poseyendo el status de la nación con importantes organizaciones empresariales que tienen un alto nivel competitivo y sofisticado en administración de cadena de suministro; a pesar de los efectos negativos de la actual crisis económica externa y de la gran competencia existente de los servicios logísticos ofrecidos por otras empresas a bajos costos, de países en desarrollo; trascendiendo que muchas empresas norteamericanas han llegado a consolidar su gran nivel competitivo en sí debido a la gran experiencia que han tenido en décadas anteriores y que les ha permitido consagrar un gran nivel de desarrollo en su cadena logística de suministro en sí. De similar manera también es de consideración en diversas empresas europeas.

A pesar que estos países poseen importantes consorcios empresariales, solo un selecto grupo de empresas llegan a tener un 100% al máximo e integrado el desarrollo operativo completo de la cadena de suministro; dado que implica el servicio logístico de transporte y almacenaje de insumos como productos terminados hasta la distribución en venta de estos últimos; esto en consideración de las conclusiones inferidas del estudio de investigación realizado por la Consultoría Deloitte & Touche llamado "Mastering Complexity in Global Manufacturing Getting more from Supply Chain - a global manufacturing benchmarking report, 2010"; que basándose en una encuesta realizada sobre 600 empresas grandes y medianas de Estados Unidos y Europa para detectar

lo que las empresas están haciendo para afrontar los desafíos de la globalización y la liberación de mercados; y en lo que respecta principalmente para constatar la problemática general, de que las empresas hoy están buscando explorar mercados globales, mejorar sus cadenas de suministro y oportunidades de ingeniería, pero que afrontan permanentemente la complejidad en las cadenas de valor; teniéndose como uno de los resultados concluyentes del estudio, en cuanto a las tareas de coordinar el desarrollo de productos, las compras, la manufactura, la logística y las actividades de ventas y mercadeo que cada vez son más dispersas alrededor del mundo y con más productos nuevos, se está haciendo cada vez más difícil.

Según el estudio referido, mientras la mayoría de compañías luchan por integrar estos procesos de servicio logístico, un pequeño grupo de empresas, el 7% de las 600 analizadas, ya ha superado esta complejidad. Estas compañías llamadas "Complexity Masters" lo han logrado y ahora están ahora siendo recompensadas grandemente de muchas formas. Su habilidad superior para sincronizar sus cadenas de valor (Incluyendo clientes, productos y estrategias en la operación de sus Cadenas de Suministro) y la influencia de sus fortalezas en Colaboración, Flexibilidad, Visibilidad y Tecnología, han ayudado a estas empresas a generar márgenes de ganancias hasta del 73% mayores que otras empresas según la encuesta. Estas empresas ahora ven el mundo como su mercado y están viendo la mejor forma para vender, comprar, manufacturar y diseñar competitivamente en él. Más del 80% de estas empresas venden productos actualmente fuera de su región, y la mayoría,

el 53%, han migrado a producir en regiones de bajo costo como China, México y Europa Central y Oriental.

Es importante tener en cuenta, los principales conceptos referentes a la gestión de Cadena de Suministros, tales como, en cuanto que dicho sistema integra la ejecución de las actividades asociadas con el movimiento de bienes desde el suministro de materias primas hasta la entrega del producto final a los consumidores finales. Esto incluye la selección, compra, programación de producción, procesamiento de órdenes, control de inventarios, transportación almacenamiento y servicio al cliente. Pero, lo más importante es que también incluye los sistemas de información requeridos para monitorear todas estas actividades.

La Cadena de Suministro es la planificación, organización y control de las actividades de la cadena de suministro. En estas actividades está implicada la gestión de flujos monetarios, de productos o servicios de información, a través de toda la cadena de suministro, con el fin de maximizar, el valor del producto/servicio entregado al consumidor final a la vez que disminuimos los costos de la organización.

“Administrar la cadena implica tener una eficiente operación en cada uno de los pasos que permiten conseguir las materias primas, transformarlas en los productos, anticipar y planear la demanda, una perfecta distribución, siempre satisfaciendo los requerimientos de los clientes en forma rápida, flexible y económica”.

La importancia y trascendencia que tienen las Cadenas de Suministro en el entorno actual de negocios se ha vuelto fundamental, al grado en que la competencia en el mundo moderno ya no es entre productos, sino de Cadena de Suministro contra Cadena de Suministro. Se ha comprobado que las empresas que destacan en ventas son las que le han apostado a mejorar su cadena de suministro.

Por lo tanto, la gestión competente en la Administración de la Cadena de Suministro conduce de una manera inteligente a encontrar la combinación perfecta para el posicionamiento competitivo y relanzamiento de negocios Fast Foods, ya que por un lado permite el manejo efectivo de los costos para la empresa y por otro lado la entrega oportuna y eficiente de los servicios a los clientes.

2.1.2. Fases y ejecución de operaciones en torno a la SCM

La cadena de suministro implica la ejecución de las siguientes operaciones integradas:

a. Fase 1: Procesos de planificación y programación

Con la Planificación y programación de la producción, se resuelve qué, cuándo y cuánto se debe fabricar para abastecer la cadena de distribución.

El proceso de planificación implica conocer la situación de mercado y establecerse las acciones estratégicas correspondientes de posicionamiento y competitividad desde el enfoque de suministro eficiente de insumos y de producción, como calidad de servicios a

alcanzarse, además de situarse las necesidades en intervalos temporales suponiendo un escenario de capacidad infinita o, a lo sumo, realizando verificaciones simplificadas de capacidad.

En contraposición, la programación genera las órdenes de producción tras verificar la disponibilidad de materiales, de recursos de máquina y de mano de obra directa.

Dentro de esta fase, se deben ejecutar las siguientes actividades:

- **Planificación de la distribución**, cuya finalidad principal es decidir qué, cuándo y cuánto se debe entregar a cada nivel inferior en la cadena de distribución.
- **Planificación del servicio**, es el proceso en el que se resuelve el compromiso entre nivel de servicio y costo asociado para proporcionarlo.
- **Planificación y previsión de la demanda**, es el proceso en que se deben generar previsiones de venta teniendo en cuenta tanto el comportamiento histórico (modelación de la demanda) como las variables externas (planificación de la demanda), tales como promociones, publicidad, etc.
- **Diseño de la red de distribución**, es el proceso con un período de decisión más elevado. Como consecuencia de éste, en función de los escenarios de demanda que se consideren se debe decidir dónde y cuántos elementos de la red de distribución se deben ubicar (fábricas y

almacenes) de manera que los costes globales de fabricación, almacenamiento y transporte sean mínimos.

b. Fase 2: Procesos de Ejecución

Se procede con los procesos de ejecución, cuya preocupación será la de llevar a cabo el trabajo previsto. Las decisiones se toman con un adelanto que oscila de horas a semanas. En este grupo se incluyen:

- La *gestión de pedidos*, con los procesos de captura, calificación, asignación de stocks, etc.
- La *gestión del inventario*, que tiene que ver con todos los procesos administrativos para asegurar que el stock se encuentra en el nivel decidido en el proceso de planificación, todo ello de acuerdo con los parámetros logísticos de los proveedores y la política de compras definida.
- La *gestión logística del comercio internacional*, que debe gestionar la problemática logística y administrativa asociada al movimiento de mercancías entre países.
- La *gestión del transporte*, que debe asegurar que la flota realiza los transportes según la planificación de la distribución. En algunos casos la demanda es muy variable y la mercancía se debe entregar de inmediato. Se incluye en este proceso la generación dinámica de las rutas.
- La *gestión de almacenes*, que es el proceso que debe asegurar que la recepción, almacenamiento y expedición de la mercancía se realiza para satisfacer las necesidades planificadas.

2.1.3. Aplicaciones del SCM en las Empresas de Servicio

Se debe resaltar que la gestión efectiva y eficiente de la Cadena de Suministros, es primordial para una alta competitividad en los negocios de servicio Fast Food. Se adopta y aplica la filosofía productiva de tomar toda la cadena de suministro para el producto y servicio, y no solo la cadena de suministro propia.

Resulta primordial en cuanto a tenerse en cuenta, que es vital considerarse a todos los elementos aportantes o contributivos en el desarrollo de los procesos de planificación, organización y ejecución de las actividades de funcionamiento de la cadena de suministros.

La Gestión de Stakeholders, en torno a la efectividad de los proveedores en suministrar los insumos requeridos en las cantidades solicitadas y tiempos oportunos, así como el personal de la empresa encargado de la elaboración de comidas garantizando la atención a la demanda de los clientes – usuarios, quienes se constituyen en los elementos decisivos que determinarán la preferencia y fidelidad al servicio Fast Food ofrecido.

Es importante tener en cuenta de que la alta competitividad y posicionamiento en el mercado de franquicias de comida rápida como Mc Donalds, KFC, Bombos y entre otros; se debe al excelente nivel de gestión que poseen en el desarrollo ejecutable de su cadena de suministros.

Es esencial que en las áreas de producción, se priorice en cuanto a las siguientes exigencias recomendables:

- Desarrollar una cadena de suministro efectiva y asequible para el abastecimiento inmediato y seguro de los alimentos e insumos necesarios acorde a la demanda de atención en los puntos de ventas del negocio.
- Contactar y establecer relaciones contractuales con proveedores de los principales mercados mayoristas de la ciudad, para el abastecimiento de alimentos esenciales que el ciudadano peruano consume mayormente; y como forma de estrategia permanente e incentivada en la gama de comidas a prepararse y ofrecerse por los servicios Fast Food.

No se han realizado investigaciones al respecto sobre la situación de administración contable y problemas en los servicios de empresas de transporte de carga terrestre, ya que mayormente se han efectuado estudios sobre el servicio y la atención de los clientes, pero no se hacen investigaciones que constaten la problemática estudiada y sobretodo que se generen aportes para el mejoramiento y optimización del sistema contable en estas empresas, reduciendo a la vez la problemática de la documentación contable extemporánea e inconsistente.

Pese a lo señalado cabe mencionar como antecedentes a tener en cuenta el estudio efectuado por el actual Gerente de Empresa de Transporte de Carga Girasoles S.A.C., quien en el año 2006 sustentó su tesis titulada “Mejoramiento de la Gestión Contable en las Empresas de Transporte de Carga Terrestre de Lima Metropolitana, mediante el uso de Sistemas Informáticos Integrados”, presentado ante la Pontificia Universidad Católica del Perú; llegó a exponer que en cuanto a la problemática existente en este sector empresarial, las empresas del sector necesitan aumentar la rentabilidad reduciendo costos operativos, integrando los procesos, e impulsando la productividad, en un mercado cada vez más complejo. La industria de Transporte de

Carga Terrestre experimentó, durante los últimos años, un vuelco hacia la implementación y el uso de nuevas tecnologías. Este cambio en las empresas transportistas partió en gran medida de la predisposición de los empresarios y responsables ejecutivos a incorporar nuevas tecnologías y soluciones específicas para optimizar los procesos productivos. La dinámica del mercado, su entorno y las exigencias de precisión de cada uno de los procesos de logística hacen que las compañías, en la actualidad, centren sus esfuerzos en la búsqueda de nuevos mecanismos y herramientas administrativas que les permitan afrontar y resolver con éxito las disímiles situaciones a las que se exponen todos los días. Resulta clave para las organizaciones disponer de una solución tecnológica que les permita solucionar y encauzar sin problemas circunstancias como el aumento (previsto o incierto) en el precio del combustible, los estrictos requerimientos de seguridad, la consolidación del mercado y las expectativas de calidad cada vez más rigurosas por parte de los clientes. Los empresarios comprenden cada vez más el valor y los beneficios que genera para el negocio contar con la posibilidad de acceder desde cualquier lugar a información actualizada en tiempo real, sobre todo en el momento de tomar decisiones acertadas. Asimismo, la información facilita la práctica de un estricto control de los gastos, evitando así el desvío injustificado de los recursos, a la vez que permite cumplir con un mantenimiento preventivo y constante de los camiones, asegurando a la vez la disponibilidad los mismos. En un entorno sumamente complejo, las compañías necesitan crear valor para mantener la competitividad entre los transportistas, ofreciendo mejores tarifas y servicios, y elevando la rentabilidad de las unidades y de las rutas. Los beneficios de incorporar al software funcionalidades diferenciales, creadas para cubrir las necesidades propias de la industria, son fundamentales para las empresas del sector. En el momento de decidir

la implementación de una solución empresarial específica para hacer crecer el negocio, los dueños de una compañía transportista ya han dado el primer paso para vencer cualquier obstáculo. Las compañías ahora saben que invertir en tecnologías de la información y contar con una visión de servicio es una verdadera oportunidad de crecimiento. Por eso ahora las compañías buscan incorporar personas dispuestas a aprender y adoptar nuevas y mejores prácticas de trabajo.

El tesista propone como solución la implementación de un sistema de administración contable integrado y óptimo para gestionar conjuntamente el área contable con la de tráfico documentario, administración de información y entre otros; relacionados sobre el control del servicio de transporte de carga terrestre. Para incrementar la productividad de las áreas y lograr que los procesos administrativos sean eficaces, las empresas de transporte necesitan implementar una herramienta específica y de última generación que les permita controlar todos los niveles administrativos y operativos de su flota.

El mencionado autor propuso la implementación de un Sistema Automatizado de Gestión de Transporte, como una solución de gestión desarrollada específicamente para cubrir las necesidades y características propias de las empresas de transporte de carga terrestre. Es una herramienta que funciona de manera personalizada, porque es modular y escalable, y se adapta fácilmente a las exigencias principales de la industria y a los requerimientos específicos de cada usuario. Con el referido sistema, las compañías pueden conducir y controlar con más eficiencia los recursos de todas las operaciones, eliminando el papeleo, mejorando el seguimiento de los costos, optimizando la logística de los viajes y, en consecuencia, la calidad de

los servicios. La solución permite, a su vez, la interconexión con otros sistemas e interfaces disponibles en el mercado, como sistemas de localización vía satélite (Omnitracs), GPS, peaje IAEVI y sistemas EDI.

El referido sistema informático aumenta la rentabilidad porque reduce los altos costos operativos, automatizando la programación del mantenimiento preventivo y de los recursos de las unidades, controlando gastos y monitoreando el círculo de servicios. El software ofrece herramientas diseñadas a medida, que presentan distintos beneficios específicos. Entre otros, impide que se realicen capturas de datos varias veces, cubre la falta de procesos de facturación en línea y de control de las cuentas por cobrar y por pagar, y permite una completa visibilidad de la disponibilidad de las unidades. El último escalón en la personalización de la solución es un servicio de consultoría que se brinda para ajustar la solución a las necesidades específicas de cada cliente. El Sistema Automatizado provee este servicio exclusivo, que permite una mayor y mejor adaptación de la solución a la empresa y a su manera de trabajar.

Entre las principales funciones de este sistema informático se tiene lo siguiente:

- **Servicio al Cliente:** La información con los requerimientos del cliente es almacenada para procesarla y generar una cotización por el servicio.
- **Asignación:** Todos los requerimientos realizados por los clientes deben ser atendidos. Esto se logra con este módulo, en el que se asignan los recursos para el viaje (unidad, remolques, dolly, operadores).

- **Documentos de Viaje:** Una vez aceptada la cotización, se levanta la solicitud del viaje por medio de una unidad de envío.
- **Control de Patio:** Se registran las entradas y salidas de las unidades, indicando cuáles se encuentran operando, disponibles o en servicio de mantenimiento.
- **Círculo de servicio:** Por medio de comunicación satelital se registra, contra datos estimados, fecha y hora de llegada y salida, relacionándolas con las actividades de carga y descarga.
- **Gastos operativos:** controla y emite los documentos necesarios para cumplir con el viaje.
- **Devoluciones y Faltantes:** controla, evita y reduce la cantidad de devoluciones y faltantes que se tienen en los viajes. Estos son registrados automáticamente en el historial del operador.
- **Liquidación de operadores:** calcula y liquida los viajes realizados por el operador (nómina operativa).
- **Tablero de control:** sirve como apoyo visual al departamento de tráfico para asegurar el cumplimiento de los servicios solicitados por el cliente.

2.1.4. GESTIÓN DE SUMINISTRO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS

A nivel de la experiencia de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), se tiene que ha venido desarrollando una gestión positiva y con alta proyección de maximizar la eficiencia de su cadena de suministro; habiendo priorizado en el desarrollo de determinados cursos de especialización y actualización para los Altos Ejecutivos, Jefe de Administración y Jefe del área de Abastecimiento de dicha Entidad, acerca de conceptos, principios y aplicación de

estrategias para el mejoramiento de la gestión de la Cadena de Suministro; y que por ende se llegue a efectuar una gestión básicamente efectiva en cuanto al manejo del suministro logístico para la ejecución requerida de los servicios registrales en las Oficinas descentralizadas que se hayan brindado a nivel de Lima Metropolitana y en los lugares más alejados o recónditos del país; propiciándose en haberse dado la capacidad logística suficiente y la dotación de los recursos e insumos necesarios para poderse efectuar los servicios registrales con la máxima efectividad posible en la ejecución de los denominados programas de apoyo e inclusión registral, que ha venido beneficiando a miles de ciudadanos peruanos en poder formalizar la inscripción de los títulos de sus propiedades inmuebles, así como de darse certificaciones prediales de alta acreditación y entre otros servicios efectuados en sí.

2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

2.2.1. Cadena de Suministro

(Charles, 2002) “La Cadena de Suministro es la planificación, organización y control de las actividades de la cadena de suministro”. En estas actividades está implicada la gestión de flujos monetarios, de productos o servicios de información, a través de toda la cadena de suministro, con el fin de maximizar, el valor del producto/servicio entregado al consumidor final a la vez que disminuimos los costos de la organización.

2.2.2. Gestión de SCM

Según el autor Pulido (2014), se trata de la capacidad de gestión orientada a planificar, promover y consolidar la debida integración de

todas las actividades y procesos competentes para brindarse ofrecer una respuesta apropiada a las necesidades de los clientes a través de la unificación en un mismo sistema de todas las actividades que están alrededor de la fabricación, distribución, transportación y venta de estos insumos, hasta la entrega final al cliente en forma eficaz, satisfactoria y rentable, en tal sentido pretende alinear las diferencias y similitudes de todos los protagonistas del proceso productivo, en la búsqueda de satisfacción al cliente como un solo objetivo común y además hacerlo con el menor uso de recursos posibles, generando aumento de las ganancias para todos los participantes del proceso e inclusive bienestar para los clientes finales (p. 16).

2.2.3. Eficacia ejecutable del desarrollo logístico

Se trata acerca de la constatación del nivel de eficacia y efectividad en torno a la ejecución del desarrollo integrado y dinamizado de los procesos logísticos de la cadena de suministro en una Entidad u Organización, en cuanto si se efectúa competentemente el suministro logístico requerido en forma sincronizado e integral, que conlleve al mejoramiento de servicios de la calidad y eficiencia en la atención a los requerimientos de los usuarios internos y externos de la Entidad.

2.2.4. Efectividad de la Gestión Integral de los Procesos SCM

Se trata del grado de desarrollo efectivo que se viene teniendo en cuanto al ejercicio de las actividades y procedimientos de la gestión integral de los procesos y mecanismos de operatividad logística de la cadena de suministro, que se deban ejecutar sincronizada y eficientemente, desde la adquisición de bienes/insumos hasta para su distribución asignativa final, que implique garantizadamente la atención

inmediata a las necesidades de insumos que tengan las áreas funcionales y programas encargados de brindar servicios, y que por ende mediante el desarrollo de una cadena de suministro logística efectiva se pueda dar con la plena satisfacción de los requerimientos de los usuarios internos, de los grupos de interés, y principalmente de los usuarios externos o del público ciudadano externo que acude diariamente a los servicios públicos de la Entidad Estatal.

2.2.5. Eficacia de la Cadena de suministro Sincronizada

Consiste en el funcionamiento operativo – administrativo competitivo y especializado de desarrollo ejecutable de la Cadena de Suministro Sincronizada; que conlleve hacia una alta efectividad en la ejecución de las capacidades de suministrar logística para el abastecimiento inmediato y oportuno de los insumos solicitados, y asegurándose la asignación definitiva y el uso decisivo de los bienes adquiridos, que asegure plenamente la eficacia ejecutable de los servicios registrales, acordes en sí con la cobertura de atención de las demandas de los usuarios ciudadanos a atenderse en sí.

2.2.6. Control del movimiento de recursos/insumos

Es la acción operativa de control y manejo supervisable sobre las transacciones y operaciones de los movimientos de los bienes adquiridos, desde su ingreso a los almacenes de la Entidad, y de la distribución final que se realice en la asignación final de los materiales, para su empleo en las áreas u oficinas de servicios, y específicamente sobre el uso que se dea de tales recursos por parte del personal encargado de brindar los servicios registrales a los usuarios ciudadanos externos.

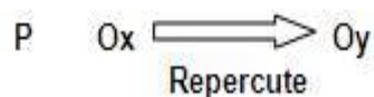
CAPITULO III

METODO

3.1 Diseño y Tipo de Investigación

Diseño de Investigación

Se trata de una investigación de diseño de estudio no - experimental, en que tratándose de comprobar explícitamente el problema que se da en una variable independiente, se podrá constatar cómo afecta a la variable dependiente; pudiéndose constatar la problemática al respecto en la variable principal, y los efectos que producirá consecuentemente sobre la variable secundaria. De esta manera se determina también que es una investigación de diseño descriptivo – correlacional.



P = Grupo de estudio

Ox = Observación de la variable Independiente.

Oy = Observación de la variable Dependiente.

→ = Relación de influencia.

Tipo de Investigación

La investigación es de tipo explicativa – descriptiva. Es una investigación de tipo de estudio explicativo en cuanto a que permite identificar, argumentar y sustentar las causas de un problema investigado, y a su vez conlleva a reconocer y explicar las consecuencias que produce dicho problema; esto sobre el fundamento de que los estudios explicativos pretenden conducir a un

sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno, procediéndose a ejecutar las siguientes acciones: 1) Señalar y argumentar las causas del problema o fenómeno investigado; 2) Pretende responder a preguntas como: ¿Por qué ocurre?, ¿En qué condiciones ocurre?, etc; y 3) conforme se generan consecuencias del problema se explican también en cuanto a sus efectos, y de las posibles soluciones a aplicarse.

También es una investigación de tipo de estudio descriptivo, ya que se describirá el problema de estudio en sí, conforme se constata en su plena observación directa y sobre los hechos que manifiesta en su origen como consecuencia; empleándose para ello las técnicas competentes de recolección de datos, como entrevistas, encuestas y entre otros; que permitan constatar el suceso ejecutable del problema y detallarlo pormenorizadamente para su análisis cualitativo y evaluación cuantitativa correspondiente.

3.2 Población de Muestra

En cuanto a la determinación de la población a considerar, viene a consistir en el total del personal del área de Abastecimiento de la SUNARP.

Tamaño de la Muestra

En consideración de que a quienes se va a entrevistar tienen generalmente un conocimiento aproximado y hasta concreto sobre la real problemática que se da en la gestión logística de la cadena de suministro, determinaré como tamaño de la muestra respectivamente en base al siguiente muestreo aleatorio:

- Se considerará a 8 funcionarios gerentes de la SUNARP.

- Un total de 20 operarios logísticos de la SUNARP entre personal del Área de Logística principalmente, para que manifiesten expresamente la problemática planteada.

3.3. HIPOTESIS

Hipótesis General

El empleo de SCM que se viene dando permite aseverar una alta eficacia del desarrollo logístico, y sobre todo de tener una relación de importancia muy significativa sobre el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018.

Hipótesis Específicas

- Se tiene un alto nivel de Efectividad de la Gestión Integral de los Procesos del SCM, con una relación de importancia significativa sobre el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018.
- Se tiene un alto nivel de Eficacia de la Cadena de suministro Sincronizada, con una relación de importancia significativa en el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018.
- El Control efectivo del movimiento de recursos/insumos, tiene una relación de importancia significativa en el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018.
- Se tiene un alto nivel de agrado de los usuarios de la SUNARP, por los servicios registrales que se vienen ofreciendo, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018.

3.4 Operacionalización de las Variables:

Variable Independiente: empleo del scm

El empleo utilizable y aplicable de la Gestión de Cadena de Suministro, consiste en una actividad gerencial especializada que se enfoca en planificar y establecer las políticas y criterios requeridos en que se pueda fomentar y dar con la ejecución efectiva de los procesos de suministro logístico con interacción permanente y eficiente con respecto a los proveedores y los grupos de interés, desde la adquisición de recursos/materiales, su posterior almacenamiento y hasta de garantizarse la asignación distributiva final de los insumos adquiridos, bajo los controles de transparencia exigida, para darse finalmente con la plena ejecución de las actividades, funciones y/o programas que la entidad pública deba ejercer en sí según sus fines competentes, para consagrar el ofrecimiento de una alta calidad en los servicios de atención a brindarse a los usuarios.

Según el autor Pulido (2014), “se trata de la capacidad de gestión orientada a planificar, promover y consolidar la debida integración de todas las actividades y procesos competentes para brindarse ofrecer una respuesta apropiada a las necesidades de los clientes a través de la unificación en un mismo sistema de todas las actividades que están alrededor de la fabricación, distribución, transportación y venta de estos insumos, hasta la entrega final al cliente en forma eficaz, satisfactoria y rentable, en tal sentido pretende alinear las diferencias y similitudes de todos los protagonistas del proceso productivo, en la búsqueda de satisfacción al cliente como un solo objetivo común y además hacerlo con el menor uso de recursos posibles, generando aumento de las ganancias para todos los participantes del proceso e inclusive bienestar para los clientes finales (p. 16).

Dimensiones

Dimensión 01: ASEVERACIÓN DE LA EFICACIA ejecutable DEL DESARROLLO LOGÍSTICO

Se trata acerca de la constatación del nivel de eficacia y efectividad en torno a la ejecución del desarrollo integrado y dinamizado de los procesos logísticos de la cadena de suministro en una Entidad u Organización, en cuanto si se efectúa competentemente el suministro logístico requerido en forma sincronizado e integral, que conlleve al mejoramiento de servicios de la calidad y eficiencia en la atención a los requerimientos de los usuarios internos y externos de la Entidad.

Indicadores:

Efectividad de la Gestión Integral de los Procesos SCM

Se trata del grado de desarrollo efectivo que se viene teniendo en cuanto al ejercicio de las actividades y procedimientos de la gestión integral de los procesos y mecanismos de operatividad logística de la cadena de suministro, que se deban ejecutar sincronizada y eficientemente, desde la adquisición de bienes/insumos hasta para su distribución asignativa final, que implique garantizadamente la atención inmediata a las necesidades de insumos que tengan las áreas funcionales y programas encargados de brindar servicios, y que por ende mediante el desarrollo de una cadena de suministro logística efectiva se pueda dar con la plena satisfacción de los requerimientos de los usuarios internos, de los grupos de interés, y principalmente de los usuarios externos o del público ciudadano externo que acude diariamente a los servicios públicos de la Entidad Estatal.

Eficacia de la Cadena de suministro Sincronizada

Consiste en el funcionamiento operativo – administrativo competitivo y especializado de desarrollo ejecutable de la Cadena de Suministro Sincronizada; que conlleve hacia una alta efectividad en la ejecución de las capacidades de suministros logísticos para el abastecimiento inmediato y oportuno de los insumos solicitados, y asegurándose la asignación definitiva y el uso decisivo de los bienes adquiridos, que asegure plenamente la eficacia ejecutable de los servicios registrales, acordes en sí con la cobertura de atención de las demandas de los usuarios ciudadanos a atenderse en sí.

Control del movimiento de recursos/insumos

Es la acción operativa de control y manejo supervisable sobre las transacciones y operaciones de los movimientos de los bienes adquiridos, desde su ingreso a los almacenes de la Entidad, y de la distribución final que se realice en la asignación final de los materiales, para su empleo en las áreas u oficinas de servicios, y específicamente sobre el uso que se dea de tales recursos por parte del personal encargado de brindar los servicios registrales a los usuarios ciudadanos externos.

Dimensión 02: ESTRATEGIAS DE GESTIÓN SCM

Es el conjunto de las acciones planificables estratégicamente que se enfoquen en maximizar la eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos logísticos integrados dentro de una determinada cadena de suministro, a efectos de promoverse hacia el desarrollo de capacidades sumamente eficientes de suministro logístico que contribuyan a su vez en el

ofrecimiento de servicios registrales de alta calidad para los usuarios de SUNARP.

Indicadores:

Estrategias Integrales

Son aquellas orientadas a efectuar una sincronización efectiva y competente de todos los procesos de administración y suministros de todas las actividades operacionales - logísticas de desarrollo dentro de la cadena de suministro correspondiente, a efectos de poderse acrecentar el nivel de efectividad de los servicios a brindarse por una Entidad; al dotarse permanentemente de los insumos necesarios y en las cantidades solicitadas.

Estrategias Sinérgicas

Consiste en las acciones estratégicamente integradas que permitan el ejercicio inter-operativo de los procesos logísticos ejecutables dentro de una determinada cadena de suministro, con plena ejecución de la actividad operativa correspondiente, con activa participación de todos los procesos y servicios efectivos de los procedimientos logísticos a efectos de conseguirse el máximo suministro logístico para incrementarse la calidad de atención a los usuarios en los servicios ofrecidos.

Variable Dependiente: Agrado de los usuarios de la SUNARP

Indicadores:

Atención de calidad al Público Usuario

Motivación Laboral del Personal Trabajador Interno

Satisfacción de los Grupos de Interés

CAPITULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1 Validación de instrumento de datos

Acorde a los resultados principales de la encuesta aplicada a operarios logísticos de la SUNARP; se tienen en cuenta las siguientes preguntas formuladas al respecto:

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,865	,869	20

ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	70	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	70	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

ESTADÍSTICOS DE LOS ELEMENTOS

	Media	Desviación típica	N
VAR00001	3,0857	1,31593	70
VAR00002	2,9286	,25940	70
VAR00003	2,8571	,57195	70
VAR00004	2,2143	,65702	70
VAR00005	1,8429	,91105	70
VAR00006	1,7571	,89176	70
VAR00007	1,7000	,96834	70
VAR00008	2,1429	,78548	70
VAR00009	1,6714	,95889	70
VAR00010	2,7000	1,38679	70
VAR00011	3,1429	,83901	70
VAR00012	2,4286	,60365	70
VAR00013	2,6000	,74988	70
VAR00014	2,1857	,92145	70
VAR00015	2,3143	,98603	70
VAR00016	1,8714	1,00609	70
VAR00017	2,1857	,76694	70
VAR00018	2,4857	,69663	70
VAR00019	1,9571	,98445	70
VAR00020	2,2571	1,03119	70

MATRIZ DE CORRELACIONES INTER-ELEMENTOS

	VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	VAR0007	VAR0008	VAR0009	VAR0010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020
VAR00001	1,000	-,024	-,118	-,390	-,146	,339	,419	,465	,298	,372	,002	-,029	,197	-,061	,102	,205	,228	-,046	,036	,197
VAR00002	-,024	1,000	,223	,176	-,110	,112	-,087	-,163	-,154	,141	,580	,476	,373	,178	-,138	-,369	-,151	,115	-,239	,124
VAR00003	-,118	,223	1,000	,121	,513	,585	,288	,433	,230	,110	,345	,516	,507	,381	,466	,371	,458	,322	,169	,383
VAR00004	-,390	,176	,121	1,000	,105	,090	-,034	-,341	-,301	-,278	-,004	,094	,206	,149	,029	-,023	-,195	,149	-,030	-,232
VAR00005	-,146	-,110	,513	,105	1,000	,523	,751	,639	,687	,180	,181	,098	,373	,139	,507	,721	,623	,373	,509	,445
VAR00006	,339	,112	,585	,090	,523	1,000	,703	,630	,668	,257	,299	,331	,720	,356	,566	,562	,639	,146	,186	,321
VAR00007	,419	-,087	,288	-,034	,751	,703	1,000	,800	,813	,245	,107	,074	,491	,080	,571	,763	,642	,241	,503	,427
VAR00008	,465	-,163	,433	-,341	,639	,630	,800	1,000	,640	,306	,057	,022	,344	,063	,428	,739	,701	,216	,345	,473
VAR00009	,298	-,154	,230	-,301	,687	,668	,813	,640	1,000	,252	,131	,072	,399	,119	,525	,662	,715	,069	,430	,453
VAR00010	,372	,141	,110	-,278	,180	,257	,245	,306	,252	1,000	,137	,173	,148	-,069	,123	,273	,271	-,027	-,010	,318
VAR00011	,002	,580	,345	-,004	,181	,299	,107	,057	,131	,137	1,000	,507	,484	,284	,050	-,098	,071	,177	-,045	,258
VAR00012	-,029	,476	,516	,094	,098	,331	,074	,022	,072	,173	,507	1,000	,448	,350	,233	-,075	,045	,049	-,091	,216
VAR00013	,197	,373	,507	,206	,373	,720	,491	,344	,399	,148	,484	,448	1,000	,508	,525	,277	,383	,405	-,043	,097
VAR00014	-,061	,178	,381	,149	,139	,356	,080	,063	,119	-,069	,284	,350	,508	1,000	,334	,026	,299	,286	-,087	-,005
VAR00015	,102	-,138	,466	,029	,507	,566	,571	,428	,525	,123	,050	,233	,525	,334	1,000	,465	,401	,386	,148	,048
VAR00016	,205	-,369	,371	-,023	,721	,562	,763	,739	,662	,273	-,098	-,075	,277	,026	,465	1,000	,708	,173	,419	,423

VAR00017	,228	-,151	,458	-,195	,623	,639	,642	,701	,715	,271	,071	,045	,383	,299	,401	,708	1,000	,127	,337	,434
VAR00018	-,046	,115	,322	,149	,373	,146	,241	,216	,069	-,027	,177	,049	,405	,286	,386	,173	,127	1,000	-,075	-,116
VAR00019	,036	-,239	,169	-,030	,509	,186	,503	,345	,430	-,010	-,045	-,091	-,043	-,087	,148	,419	,337	-,075	1,000	,511
VAR00020	,197	,124	,383	-,232	,445	,321	,427	,473	,453	,318	,258	,216	,097	-,005	,048	,423	,434	-,116	,511	1,000

ESTADÍSTICOS DE RESUMEN DE LOS ELEMENTOS

7	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	2,316	1,671	3,143	1,471	1,880	,208	20
Varianzas de los elementos	,808	,067	1,923	1,856	28,582	,193	20
Covarianzas inter-elementos	,196	-,337	,755	1,093	-2,237	,046	20

ESTADÍSTICOS TOTAL-ELEMENTO

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	43,2429	83,085	,239	,843	,872
VAR00002	43,4000	90,157	,065	,723	,867
VAR00003	43,4714	84,195	,574	,874	,857
VAR00004	44,1143	91,639	-,121	,891	,874
VAR00005	44,4857	78,253	,711	,955	,849
VAR00006	44,5714	77,147	,804	,913	,845
VAR00007	44,6286	75,599	,832	,965	,843
VAR00008	44,1857	79,545	,741	,947	,849
VAR00009	44,6571	77,388	,725	,951	,848
VAR00010	43,6286	81,164	,298	,595	,871
VAR00011	43,1857	85,603	,273	,608	,865
VAR00012	43,9000	86,961	,286	,601	,864
VAR00013	43,7286	81,476	,628	,761	,854
VAR00014	44,1429	85,284	,259	,480	,866
VAR00015	44,0143	79,637	,564	,710	,854
VAR00016	44,4571	77,585	,674	,838	,850
VAR00017	44,1429	80,153	,714	,762	,851
VAR00018	43,8429	86,772	,253	,571	,865
VAR00019	44,3714	83,773	,322	,655	,864
VAR00020	44,0714	80,502	,485	,651	,858

ESTADÍSTICOS DE LA ESCALA

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
46,3286	90,543	9,51539	20

ANOVA con la prueba de Cochran

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Q de Cochran	Sig.
Inter-personas	312,372	69	4,527		
Intra-personas					
Inter-elementos	276,436	19	14,549	340,916	,000
Residual	802,014	1311	,612		
Total	1078,450	1330	,811		
Total	1390,822	1399	,994		

Media global = 2.3164

Técnicas de Procesamiento de Datos

En cuanto al procesamiento del análisis de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos respectivos, se tiene que conforme a los datos recopilados en el conteo de las respuestas de cada pregunta aplicada, se procederá con la tabulación de los datos en cuadros estadísticos que constaten la frecuencia de la respuesta y se determine la cantidad de porcentaje correspondiente, lo que servirá para la demostración gráfica respectiva a partir de la cual se efectuará la interpretación de resultados, sobre las respuestas y opiniones emitidas.

CAPITULO V

DISCUSION

El alfa de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Por lo tanto son fiables, el cual es el caso de la investigación ya que tanto el Alfa de Cronbaches de 0.865 así como el Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados es de 0.869 que cada vez se aproximan más a uno, teniéndose así que los valores de la escala son fiables, entonces:

Se tiene que un alto nivel de Efectividad de la Gestión Integral de los Procesos del SCM, un alto nivel de Eficacia de la Cadena de suministro Sincronizada, el Control efectivo del movimiento de recursos/insumos y un alto nivel de agrado de los usuarios de la SUNARP, tienen una relación de importancia significativa sobre el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018.

Por otro lado mediante la prueba de Cochran se tiene que si la hipótesis nula es cierta, por lo tanto se tiene que el empleo de SCM que se viene dando permite aseverar una alta eficacia del desarrollo logístico, y sobre todo de tener una relación de importancia muy significativa sobre el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018.

CONCLUSIONES

La Gestión de la Cadena de Suministro o Supply Chain (SCM), es un elemento indispensable para contribuir con el propio desarrollo competitivo y mejoramiento de la calidad de servicios de las organizaciones públicas o privadas; en que ya no solamente se debe basar en la limitada función de la adquisición de materiales o recursos para el suministro que permita la ejecución básica de las actividades productivas u operativas de una organización, más sobretodo cuando se trate de una Entidad Pública – Estatal; sino que por efectos de la competitividad y máximas exigencias de la gestión logística moderna que se requiera efectuar decisivamente en las organizaciones del Siglo XXI.

La efectividad de la Gestión Integral de los Procesos del SCM, y su relación de importancia en el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018, es alta.

La Eficacia de la Cadena de suministro Sincronizada, y su relación de importancia en el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018, es alta.

El Control del movimiento de recursos/insumos posee una relación de importancia en el agrado de los usuarios de la SUNARP, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018.

El nivel de agrado de los usuarios de la SUNARP, por los servicios registrales que se vienen ofreciendo, en la provincia de Lima Metropolitana, en el año 2018 es alto.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda salir del concepto tradicional ya que ciertos funcionarios u operarios de la Cadena de Suministro de la SUNARP en la gestión de sus procesos logísticos no disponen de un plan anual de comunicaciones y adquisiciones acorde a las demandas de recursos/insumos a atenderse previsiblemente durante cada año de ejercicio de funciones, y por ende de priorizarse en una mayor de actividad conjunta de trabajo con los proveedores; pero en sí, a efectos de tenerse el pleno funcionamiento de una gestión y empleo del SCM al 100% se requiere que todo el Personal Gerente, Administrativo y Operario de la Oficina de Abastecimiento – SUNARP para que estén plenamente especializados y actualizados para ejecutar los principios y estrategias integrales del SCM, a fin de poder optimizarse la calidad de los servicios registrales que se brindan a los usuarios ciudadanos, y se puedan intensificar cada vez más el agrado y preferencia del público ciudadano de Lima Metropolitana y a nivel nacional sobre la función que viene desempeñado positivamente los Registros Públicos en torno a la formalización y protección legal de sus propiedades prediales y otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

CHARLES, LAMB. “ORGANIZACIÓN Y PROCESOS DE EMPRESAS”.

SEXTA EDICIÓN. INTERNATIONAL THOMSON EDITORES S.A.

2002.

FERREL, O.C., Y FLORES, MIGUEL ANGEL. “INTRODUCCIÓN A LOS

NEGOCIOS EN UN MUNDO CAMBIANTE”. CUARTA EDICIÓN, MC

GRAW HILL. 2004.

GOODSTEIN, LEONARD; NOLAN, TIMOTHY Y PFEIFER, WILLIAM,

“PLANEACIÓN ESTRATÉGICA APLICADA”, MCRAW-HILL

INTERAMERICANA S.A., COLOMBIA, 1999,

MINTZBERG, HENRY Y QUINN, JAMES BRIAN (1993). EL PROCESO

ESTRATÉGICO. 2º EDICIÓN MÉXICO, PRENTICE HALL.

MONTEAGUDO BUENO, RONALD, “DIDÁCTICA DEL PLANEAMIENTO

ESTRATÉGICO”, EDICIONES PERCY CHUQUIVAL RIVADENEYRA,

PERÚ, 2005, 147 PÁGINAS.

QUEROL G., CARLOS “PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO” LA BANCA NOV.

1994.

STEINER A., GEORGE, “PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.- LO QUE TODO

DIRECTOR DEBE SABER”, COMPAÑÍA EDITORIAL

CONTINENTAL S.A. DE C.V., MÉXICO, 1998, 366 PÁGINAS.

NEXO N° 01 – MATRIZ DE CONSISTENCIA
EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LA SUB GERENCIA DE TESORERÍA DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES DEL PERÚ – PERÍODO 2015

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores
<p>Problema principal</p> <p>¿En qué medida el control interno da confiabilidad a la gestión de la Sub Gerencia de Tesorería del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú – período 2015?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿De qué forma los procedimientos de control interno incide en la realización de los flujos de cobro y pago en la gestión de la Sub Gerencia de Tesorería del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?</p> <p>b) ¿De qué manera las estrategias de control interno incide en el seguimiento de las posiciones bancarias en la gestión de la Sub Gerencia de Tesorería del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?</p> <p>c) ¿De qué modo la supervisión del control interno incide en la financiación de necesidades de tesorería en la gestión de la Sub Gerencia de Tesorería del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar si el control interno da confiabilidad a la gestión de la Sub Gerencia de Tesorería del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú – período 2015.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Reconocer si los procedimientos de control interno incide en la realización de los flujos de cobro y pago en la gestión de la Sub Gerencia de Tesorería del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.</p> <p>b) Establecer si las estrategias de control interno incide en el seguimiento de las posiciones bancarias en la gestión de la Sub Gerencia de Tesorería del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú</p> <p>c) Identificar si la supervisión del control interno incide en la financiación de necesidades de tesorería en la gestión de la Sub Gerencia de Tesorería del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.</p>	<p>Hipótesis principal</p> <p>La aplicación del control interno da confiabilidad a la gestión de la Sub Gerencia de Tesorería del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú – período 2015.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) Los procedimientos de control interno incide en la realización de los flujos de cobro y pago en la gestión de la Sub Gerencia de Tesorería del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.</p> <p>b) Las estrategias de control interno incide en el seguimiento de las posiciones bancarias en la gestión de la Sub Gerencia de Tesorería del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.</p> <p>c) La supervisión del control interno incide en la financiación de necesidades de tesorería en la gestión de la Sub Gerencia de Tesorería del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú.</p>	<p>Variable independiente X: Control interno.</p> <p>Indicadores: X1: Procedimientos X2: Estrategias X3: Supervisión</p> <p>Variable dependiente Y: Gestión de tesorería.</p> <p>Indicadores: Y1: Realización de los flujos de cobro y pago Y2: Seguimiento de las posiciones bancarias Y3: Financiación de necesidades de tesorería</p>