



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

INSTITUTO DE GOBIERNO

TESIS

**MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL
SISTEMA LOGÍSTICO DEL CUERPO GENERAL DE
BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ, COMO
GARANTÍA DE GOBERNABILIDAD:
2006-2010**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GOBERNABILIDAD**

PRESENTADO POR:

ANGELES BACHET, ANDRES ROBERTO

LIMA, PERÚ

2011

TITULO DE LA TESIS:

**MEJORAMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA
LOGISTICO DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS
VOLUNTARIOS DEL PERU, COMO GARANTIA DE
GOBERNABILIDAD: 2006-2010**

DEDICATORIA:

A mis queridos Padres, por haber cultivado en mí el espíritu de superación permanente. A mi familia, amigos y colegas por su comprensión y aliento en alcanzar esta meta trazada.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento al Gran Arquitecto del Universo, quien me ha dado la fortaleza y la capacidad para poder desarrollar esta Tesis, a mi familia, a mi esposa **María Esmeralda**, y a mi hija **Jackeline Andrea**, por el apoyo sincero que me brindaron; Al Instituto de Gobierno de la Escuela de Post-grado de la Universidad San Martín de Porres por permitirme la culminación de mis aspiraciones profesionales y brindarme la oportunidad de hacer realidad el presente informe de investigación y la obtención del Grado Académico de Maestro en Gobernabilidad.

Agradezco los consejos recibidos de todos mis profesores del Instituto de Gobierno, que por medio de su trato humano y su visión crítica de muchos aspectos cotidianos, han contribuido con sus conocimientos en mi formación

A mis compañeros de la maestría quienes con su participación, su visión, motivación y optimismo me han complementado mis conocimientos y estoy orgulloso que ellos.

A mi asesor metodológico y tutor de tesis, **Dr. Arístides A. Tejada Arana**, su esfuerzo, dedicación, conocimientos, orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, paciencia y motivación han sido fundamentales para mi formación como investigador.

Para ellos, muchas gracias por todo.

Bach. Andrés Roberto Ángeles Bachet

INDICE

	Páginas
Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
INDICE	v
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCION	xv
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	1
1.1.1. Situación y contexto de la problemática actual	1
1.1.2. Identificación y determinación del problema	3
1.1.3. Selección del problema	4
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.2.2.1. Formulación proposicional del problema	5
1.2.2.2. Formulación interrogativa del problema	7
1.3. Objetivos de la Investigación	9
1.3.1. Objetivo General	9

1.3.2. Objetivos Específicos	9
1.4. Justificación de la Investigación	10
1.4.1. Teórica	10
1.4.2. Práctica	10
1.4.3. Metodológica	11
1.5. Delimitación del Estudio	12
1.5.1. Delimitación Espacial	12
1.5.2. Delimitación Temporal	12
1.5.3. Delimitación Sustantiva	13
CAPITULO II: MARCO TEORICO	15
2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.1.1. Desde cuando existe o se conoce el problema	15
2.1.2. Antecedentes Bibliográficos	16
2.2. Bases Teóricas	17
2.2.1. Conceptos Básicos	17
2.2.2. Principios Básicos	31
2.3. Marco Legal de Referencia	59
2.3.1. Ley de Contrataciones del Estado	59
2.3.2. Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú	60
2.3.3. Normas del Sistema de Abastecimiento	65

2.4. Términos Conceptuales	70
2.4.1. Variables de la Demanda Institucional	70
2.4.2. Variables de la Oferta del Comando Nacional del CGBVP	76
CAPITULO III: HIPOTESIS, VARIABLES E INDICADORES	87
3.1. Hipótesis General	87
3.2. Hipótesis derivadas o secundarias	87
3.2.1. Sub-Hipótesis “a”	87
3.2.2. Sub-Hipótesis “b”	87
3.2.3. Sub-Hipótesis “c”	87
3.3. Variables e Indicadores	88
3.3.1. Identificación de las variables	88
3.3.2. Definición de las variables	89
3.3.2.1. Variables de la Realidad	89
3.3.2.2. Variables del Marco Referencial	90
3.3.2.3. Variables del Problema	94
3.3.3. Clasificación de las variables	95
CAPITULO IV: METODOLOGIA	96
4.1. Diseño de Investigación	96
4.1.1. Diseño	96
4.1.2. Tipo-Nivel	96
4.1.3. Enfoque	96

4.2. Población y Muestra	97
4.2.1. Población de Informantes	97
4.3. Operacionalización de Variables	101
4.4. Técnicas de Recolección de Datos	102
4.4.1. Descripción de los Instrumentos	102
4.4.1.1. Técnicas e instrumentos	102
4.4.2. Procedimientos de comprobación de la validez y Confiabilidad de los instrumentos	103
4.4.2.1. Forma de tratamiento de los datos	103
4.5. Técnicas para el Procesamiento de la Información	103
4.5.1. Forma de análisis e interpretación de la información	103
4.5.2. Contratación de Hipótesis	104
4.5.3. Diseño estadístico: Validación de Hipótesis	105
CAPITULO V: ANALISIS Y DISCUSIÓN: Interpretación de los resultados	106
5.1. Situación actual de los procedimientos seguidos y técnicas empleadas	106
5.2. Situación actual del personal	116
5.3. Situación actual de las disposiciones normativas del Sistema de Abastecimiento	127

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	138
6.1. Conclusión sobre la situación actual de los procedimientos seguidos técnicas empleadas	138
6.2. Conclusión sobre la situación actual del personal	138
6.3. Conclusión sobre las disposiciones normativas del Sistema de Abastecimiento	139
6.4. Recomendaciones	140
6.4.1. Recomendaciones para reducir al mínimo los empirismos aplicativos	140
6.4.2. Recomendaciones para corregir las deficiencias	144
6.4.3. Recomendaciones para asegurar el cumplimiento de las disposiciones	146
 FUENTES DE INFORMACION	 155
• Referencias Bibliográficas	155
• Referencias Electrónicas	158
 ANEXOS	 159
1. Selección del Problema a Investigar	
2. Identificación del Número de Partes del Problema	
3. Priorización de las Partes del Problema	
4. Estructura de la Matriz Básica para plantear Sub-Hipótesis y la Hipótesis Global	

5. Matriz para la selección de las técnicas, instrumentos e informantes o fuentes para recolectar datos
6. Matriz de Consistencia
7. Cuestionario N° 01: Encuesta dirigida a los Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

RESUMEN

La presente Tesis para optar el grado de **Maestro en Gobernabilidad**, se titula: **“Mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010”**.

El Problema, en el que se centra la presente tesis, exige responder a la interrogante: ¿Se presentan o producen empirismos aplicativos, deficiencias, e incumplimientos, que impiden la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010?. El Problema tiene 3 partes con las siguientes prioridades: 1ro. Empirismos aplicativos en procedimientos seguidos y técnicas empleadas. 2do. Deficiencias del personal y 3ro. Incumplimientos de las disposiciones normativas del Sistema de Abastecimiento.

Se ha establecido como Objetivo General, proponer el uso de teorías y nuevos conocimientos, que contribuyan a la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.

Se ha formulado como Hipótesis Global, superar los empirismos aplicativos, deficiencias e incumplimientos, facilitará el uso de teorías y nuevos conocimientos, que contribuyan a la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.

La validación de la presente Hipótesis ha quedado comprobada y demostrada a través del Modelo Estadístico utilizado, generando la Conclusión General, como resultado de la contrastación de la hipótesis global mediante el siguiente enunciado: Esta investigación ha probado la existencia de dificultades en el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010, porque existen empirismos aplicativos en el desarrollo de procedimientos seguidos y técnicas empleadas, por presentar deficiencias en el personal responsable de ejecutar dicha

gestión y por presentar incumplimientos de disposiciones normativas del sistema de abastecimiento. La presente recomendación está dirigida a los Directivos y Funcionarios responsables de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP, en la medida que cumplan con las recomendaciones indicadas en el numeral 6.4, sin que el orden que se han descrito signifique prelación. Así mismo es importante velar por la selección y calificación del personal responsable de desarrollar las técnicas modernas aplicadas a los procedimientos que se siguen, así como garantizar en parte el cumplimiento de las disposiciones internas en que incurre cada proceso técnico del Sistema Logístico.

La presente Recomendación General se fundamenta sobre la base de las razones por las cuales se sustentan los empirismos aplicativos, las deficiencias y los incumplimientos materia de la presente investigación; por tanto, se puede optimizar logrando el **Mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.**

Palabras claves: los empirismos aplicativos, las deficiencias y los incumplimientos

ABSTRACT

This Thesis for the degree of **Master in Governance**, entitled:

"Improving the administrative management of the logistics system of General Volunteer Fire Corps in Peru, as security governance: 2006 -2010"

The Problem, which is the focus of this thesis, requires answering the question:

Is empiricism applications shows or produce, shortcomings and failures that impede the improvement of administrative management of the logistics system of General Volunteer Fire Corps in Peru? The problem has 3 parts with the following priorities: 1st. Procedures Followed in Empiricisms Applications and Techniques Used 2nd. Staff Deficiencies and 3rd. Breaches of Regulatory Provisions of the Supply System.

It has been established as a General Objective to determine the causes of empiricisms applications, shortcomings and failures that hinder the improvement of administrative management of the logistics system of General Volunteer Fire Corps in Peru, in order to propose the use of theories and new knowledge to help develop the continuous improvement in managing the logistics system.

The Global Hypothesis is focused on overcoming the empiricism applications, shortcomings and failures that hinder the improvement of administrative management of the logistics system of General Volunteer Fire Corps in Peru; it will facilitate the use of theories and new knowledge to help develop improved continuous management of the logistics system.

Validation of this Hypothesis has been tested and proven through the Statistical Model used, generating an Overall Conclusion, as a result of contrasting the global hypothesis with the following **statement**:

This research has proved the existence of difficulties in improving the administration of the logistics system of General Volunteer Fire Corps in Peru, because there are **empiricism applications** in the development of procedures followed and techniques

used for **deficiencies** in the personnel responsible for executing management and to present such **breaches** of regulatory provisions of the supply system.

This Recommendation is addressed to Managers and Officers responsible for the Administrative Management System of General Volunteer Fire Corps of Peru, CGBVP as to comply with the recommendations in paragraph 6.3., the order described does not mean priority. Also it is important to ensure the selection and qualification of personnel responsible for developing modern techniques applied to the procedures followed, and partly to ensure compliance with internal incurred by each technical process of Logistics Systems.

This general recommendation is based on the basis of the reasons why empiricisms applications are based, deficiencies and breaches material of the present investigation; therefore, can be optimized **Improving the administrative management of the logistics system of General Volunteer Fire Corps in Peru, as security governance: 2006 -2010.**

Keywords: empiricisms applications, shortcomings and failures

INTRODUCCION

En el convencimiento de que, la Logística cumple un rol protagónico trascendental dentro del contexto de Los servicios que brindan al país el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como soporte a la gobernabilidad de las ciudades y propendiendo al desarrollo Regional y Nacional en los diferentes sectores de la economía del País.

Por tal motivo la actualidad del tema y las controversias que se dan sobre el éxito de su aplicación, así como el uso de diversos instrumentos que facilitan la toma de decisiones en la gestión administrativa del sistema de abastecimiento afectan el nivel de servicio.

Generando la necesidad de impulsar y promover en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, la incorporación de modernos conceptos, principios, técnicas, procesos, procedimientos, disposiciones, sistemas de trabajo versátiles y de información que permitan mejorar la calidad efectiva del abastecimiento y por ende cumplir con su noble causa al servicio de la comunidad.

La presente investigación pretende analizar la integralidad de la Logística, que traspasa las fronteras de la gestión económico-empresarial, hasta aspectos psico-sociales de las personas individuales y agrupadas y las dificultades en la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, con el propósito de identificar las causas que las generan y tener base para proponer el uso de teorías y conocimientos científicos, que contribuyan a desarrollar una nueva filosofía conceptual de mejoramiento continuo en la gestión del sistema logístico.

El Objetivo de la presente investigación es determinar las alternativas de solución de las crecientes dificultades que enfrenta el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, de manera particular en su Sistema Logístico, aparentemente originados, por factores externos a la propia dinámica de la gestión administrativa del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, CGBVP, en relación a la

demanda institucional, de maquinarias y equipos, software de gestión logística y lo referido a la asignación de recursos, deficiencias del Personal, desconocimiento del manejo logístico o tal vez por los empirismos que se aplican que no permiten contar en cantidad, calidad, momento, lugar y costo más conveniente de los insumos, materiales y bienes necesarios para una adecuada y eficiente gestión.



CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

1.1.1. Situación y contexto de la problemática actual

El cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú es una institución que viene construyendo desde 1860 conocimientos y capacidades sobre prevención, preparación y atención frente a emergencias y desastres. Esta vital labor permitió sentar en el Perú las bases técnicas sobre las cuales se soporta hoy la estructura de servicios de emergencias y la capacidad de apoyar a la ciudadanía y gobernabilidad en los diferentes siniestros, por medio de actividades técnicas, que permitan asegurar su actualización y reforzamiento continuo. El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú o sus siglas CGBVP viene desarrollando desde hace unos años atrás acciones coordinadas con otras instituciones homólogas de países como Francia “Pompiers Sans Frontieres” con los cuales comparte experiencias exitosas que enriquecen el conocimiento de las pautas y lineamientos a seguir en caso de un desastre de cualquier índole y magnitud. Su labor durante las dos últimas décadas del siglo XX, les ha valido lo suficiente para demostrar su capacidad de responder a la altura de las circunstancias frente a sucesos de terrorismo y todos los desastres que este tipo de actividad puede acarrear; justamente ello, sirvió para poder innovar en su labor humanitaria, instituyendo la atención pre-hospitalaria que significó un aporte para la medicina peruana. Su crecimiento como institución desde el año de su creación hasta la actualidad, ha sido encomiable, teniendo en cuenta que por medio de convenios interinstitucionales ha fortalecido su capacidad técnica a través del desarrollo de actividades e intercambio de experiencias.

Sin embargo y a pesar de ser una institución admirable desde un enfoque humanitario, cabe a lugar señalar que no todo el personal que se desempeña dentro de esta entidad recibe una capacitación adecuada. Defensa civil y las municipalidades inspeccionan locales y edificaciones, pero la verdad es que la ingeniería de protección contra incendios es aún incipiente en el país, se tiene personal en defensa civil pero su capacitación no abarca el conocimiento de cómo

funciona el sistema en conjunto, desde las estructuras hasta la evacuación, alarma, detección y el agua. La realidad es que los bomberos no están lo suficientemente entrenados para entender la prevención estructural de las edificaciones, ellos entran a tallar recién en la ocurrencia del siniestro cuando deberían tener la mayor participación en prevención.

Por otra parte, el estado deplorable en el que se encuentran los equipos y máquinas con que cuenta el CGBVP no permite un desarrollo normal de las actividades, genera retrasos, fallas y molestias, muchas de las unidades móviles tienen más de 25 años de antigüedad, otros llegan hasta los 50, sumado a eso que estos vienen de segunda mano por donaciones de países como Japón por haber cumplido su vida útil allá, y que los repuestos para estas unidades ya no existen hoy en día, se vislumbra claramente la existencia de un problema inmediato dentro de la institución.

Además dentro de esta organización que, valga la mención, cuenta con 190 compañías en todo el país de las cuales 58 están en Lima, no existen personas adiestradas y con los suficientes conocimientos de administración y logística que les permita desempeñar los cargos administrativos a cabalidad, incluso el proceso de selección de personal operativo se ve influenciado por la falta de voluntarios a la institución.

Si bien existen algunos lineamientos acerca de los procedimientos a seguir en caso de algunas ocurrencias como la Guía de Respuesta a Emergencias 2008, que fue elaborada por el Departamento de transporte de Canadá, el Departamento de transporte de los Estados Unidos y la Secretaría de Transportes de México, no existen manuales de procedimientos suficientes y bien estructurados que permitan guiar el accionar correcto de los efectivos de las compañías ante cualquier eventualidad. Las leyes y reglamentaciones no son lo suficientemente específicas en su contenido con respecto a todo el conjunto de actividades que el personal realiza dentro de la institución produciéndose además algunas faltas en las normas o dispositivos por no estar claramente definidos.

Con respecto al tema logístico, la falta de preparación y de implementación de sistemas de control interno adecuados, así como programas modernos de gestión administrativa o del abastecimiento hacen que la administración de los recursos, que de por sí son muy escasos, no se lleve bajo los criterios de eficiencia y eficacia requeridos.

Como otro problema acuciante, se encuentra el que las autoridades que rigen la institución tienen ciertas restricciones administrativas para la gestión de una mayor afluencia de recursos hacia su institución, por las distorsiones generadas en los encargados de proveerlas de que no son imperantes o que existen otros intereses más importantes que el aumento de presupuesto a una institución, que si bien no está en las mejores condiciones, se desempeña de manera aceptable a pesar de las carencias; esto, cabe resaltar, gracias a la pericia de quienes afortunadamente integran esta institución de nobles intereses.

Por consiguiente el tema de Investigación está referido a la problemática en la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú como garantía para la gobernabilidad social de las ciudades.

1.1.2. Identificación y determinación del problema

La realidad de la problemática del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú gira en torno a la carencia de formación adecuada de las autoridades encargadas de la gestión administrativa de la institución, que se traduce en un manejo ineficiente de los escasos recursos existentes y en una falta de visión orientada a incrementar valor a la institución.

Además de ello la poca inversión del estado en programas de capacitación para el personal en temas como materiales peligrosos, soporte básico de vida, entre otros, originan una serie de deficiencias en las labores que desempeña el personal en el ejercicio de su función.

Así también, incurre en una problemática el incumplimiento de las normativas de abastecimiento por parte del personal responsable de dicha tarea generando así deficiencias en la gestión que propiciarán resultados no esperados.

1.1.3. Selección del problema

Este problema ha sido seleccionado teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de Selección del Problema a investigar:

- a) Este problema tiene partes aún no solucionadas
- b) El investigador tiene acceso a los datos.
- c) Es la que se repite con mayor frecuencia.
- d) Afecta negativamente la imagen del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP).
- e) Incrementa los costos de las dependencias del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

El problema en el que se centra la presente tesis, exige responder a la interrogante:

¿Se presentan o producen empirismos aplicativos, deficiencias, e incumplimientos, que impiden la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010?

Lograr determinar o establecer el problema estudio, demanda listar la problemática integral observada de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010, por consiguiente la relación que a continuación se describe aparentemente la problemática del área de estudio:

Problemática del área de estudio:

- a) Deficiencias en la programación de compras.
- b) Incumplimientos de los procesos técnicos de abastecimiento.
- c) Limitaciones de recursos presupuestales para la adquisición de insumos, bienes o servicios.
- e) Deficiencias en el control de calidad en la prestación de los servicios.
- f) Carencias de planes anuales de adquisiciones.
- g) **Deficiencias del Personal.**
- h) Carencias de difusión de las normas de abastecimiento.
- i) Distorsiones en el manejo presupuestal.
- h) **Incumplimientos de los Dispositivos Normativos del Sistema de Abastecimiento.**
- i) **Empirismos Aplicativos en los Procedimientos de abastecimiento seguidos.**
- j) Deficiencias en la identificación y control de calidad de los bienes.
- k) Deficiencias en los criterios para la calificación y registro de proveedores.
- l) **Empirismos aplicativos en técnicas empleadas en la administración del Abastecimiento.**

1.2.2. Problemas Específicos

1.2.2.1. Formulación proposicional del problema

Los problemas seleccionados por su prioridad son los siguientes:

1. **Empirismos aplicativos** en procedimientos seguidos y técnicas empleadas.
2. **Deficiencias** de personal.
3. **Incumplimientos** de disposiciones normativas del sistema de Abastecimiento.

a) **La primera parte fundamental del problema.-**

Empirismos aplicativos en procedimientos seguidos y técnicas empleadas que impiden la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010, que consiste en que, si bien es cierto que la teoría nos dice que la concepción moderna de abastecimiento es un: ***“...Conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos orientado al flujo racional, dotación o suministro, empleo y conservación de medios materiales; Así como aquellas acciones especializadas, trabajo o resultado para asegurar la continuidad de los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la administración pública...”*** (Castillo 1998)¹; en la realidad encontramos que, este planteamiento teórico difiere, no se conocen, o no se respetan o no se aplican bien, **desconociéndose las causas de estos empirismos.**

b) **La segunda parte del problema.-**

Deficiencias de personal que impiden la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010, que si bien es objetivo de la gestión del abastecimiento: ***“...Establecer mecanismos que garanticen el flujo continuo de abastecimientos de bienes y servicios para el logro de resultados institucionales...”***(Castillo 1998)²; en la realidad se observa que el personal lo hace pero con algunas fallas o errores, **desconociéndose las causas que las producen.**

c) **La tercera parte fundamental del problema.-**

Incumplimientos de disposiciones normativas del sistema de Abastecimiento que impiden la eficiente la gestión administrativa del sistema

¹ CASTILLO MALPARTIDA Polo Humberto. Abastecimiento Tarea de Todos. Ed. Adecsa. Primera Edición, Lima 1998. Pág. 63.

² Idem (1).

logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010, consiste en que, si la disposiciones establecen que: **“...La Dirección de Logística es la encargada de programar, coordinar, ejecutar, y controlar el abastecimiento de bienes y prestación de servicio que requieran los Órganos del CGBVP, efectuar los trámites aduaneros correspondientes, de acuerdo con las normas legales vigente...”**³ (Ley del Cuerpo General de Bomberos del Perú N° 27067)³. Sin embargo estas disposiciones normativas y procedimentales en algunos casos no se cumplen, desconociéndose las causales de estos incumplimientos.

1.2.2.2. Formulación interrogativa del problema

Primera Parte.- (Empirismos aplicativos en procedimientos seguidos y técnicas empleadas)

- a) ¿Cuáles son los planteamientos teóricos directamente relacionados con la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?
- b) ¿De qué manera se conocen, respetan y aplican estos planteamientos teóricos en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?
- c) ¿Existen empirismos aplicativos en los responsables del abastecimiento al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?
- d) ¿Cuáles son los empirismos aplicativos en que incurren los responsables de abastecimientos del manejo de la logística en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?
- e) ¿Cuáles son las causales que explican estos empirismos aplicativos?

³ Presidencia del Consejo de Ministros PCM, **Ley del Cuerpo General de Bomberos del Perú N° 27067**. Art. 55. Dirección de Logística. Diario Oficial del Peruano, 11-03-1999,

Segunda Parte.- (Deficiencias de personal)

- a) ¿Cuáles son los objetivos que se ha propuesto el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú para mejorar su gestión administrativa del sistema logístico?
- b) ¿Qué actividades se desarrollan para lograr estos objetivos?
- c) ¿Existen deficiencias que dificultan el logro de estos objetivos?
- d) ¿Cuáles son las deficiencias más comunes?
- e) ¿Cuáles son los motivos que originan estas deficiencias?

Tercera Parte.- (Incumplimientos de disposiciones normativas del sistema de abastecimiento)

- a) ¿Cuáles son las disposiciones que están obligado a cumplir en el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010?
- b) ¿Cómo se aplica los procesos técnicos de la logística en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?
- c) ¿Se cumplen las disposiciones normativas relacionadas con el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?
- d) ¿Cuáles son los incumplimientos más frecuentes?
- e) ¿Cuáles con las causas o móviles para que se den estos incumplimientos?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Proponer el uso de teorías y nuevos conocimientos, que contribuyan a la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Determinar las causas que generan los empirismos aplicativos en procedimientos seguidos y en las técnicas empleadas, que impiden la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.
2. Determinar las causas que generan las deficiencias de personal, que impiden la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.
3. Determinar las causas que generan los incumplimientos de disposiciones normativas, que impiden la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.

Ilustración Nº 1
Participación de CGBVP en
Incendio de mesa Redonda
Diciembre. 2002



1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Justificación Teórica

Actualmente, la logística es un tema muy importante para las instituciones que se encuentran en una lucha constante por ser parte del primer mundo, y el CGBVP no escapa a esta realidad.

Entendemos a la logística como el conjunto de conocimientos, acciones y medios destinados a prever y proveer recursos necesarios para realizar una actividad principal en tiempo, forma y al menor costo en un marco de eficiencia y calidad. Es decir, la logística es la encargada de la distribución eficiente de los productos de una determinada empresa con un menor costo y un excelente servicio al cliente.

En nuestro presente trabajo de investigación, no precisamos a la logística en términos empresariales, sin embargo debemos tener en cuenta muchos lineamientos empresariales para lograr la optimización del sistema logístico del CGBVP. Dicho de este modo los recursos necesarios que se hablan en el manejo de una empresa, para nuestro trabajo de investigación debemos tomarlo como los diversos equipos, maquinarias, materiales, etc. que contribuyan a realizar la labor del CGBVP. De igual modo en el campo empresarial, la logística está supeditada a la satisfacción plena del cliente, en el caso de nuestra investigación no escapa mucho a esta realidad, debido a que el cliente en este caso sería la ciudadanía en general la cual espera contar con un cuerpo de bomberos eficiente y presto a salvaguardar la integridad de todos aquellos que integran la comunidad.

1.4.2. Justificación Práctica

La importancia del servicio que brinda el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú a la ciudadanía en general, amerita el estudio y posterior mejoramiento de su gestión administrativa del sistema logístico

La presente investigación pretende determinar las causas que generan los empirismos aplicativos, las deficiencias y los incumplimientos que dificultan el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, con el propósito de proponer el uso de teorías y conocimientos científicos, que contribuyan a desarrollar una nueva filosofía conceptual de mejoramiento continuo en la gestión del sistema logístico.

1.4.3. Justificación Metodológica

Se pretende seguir los lineamientos del proceso de investigación científica la cual incluye el planteamiento de interrogantes objetivos e hipótesis, a fin de establecer nuevos enfoques y conocimientos que permitan mejorar la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP.

Como tal se pretende diseñar un modelo; plantear una propuesta y diseñar instrumentos de recolección de datos (encuestas y entrevistas).

Ilustración N° 2 Vehículos de la Compañía Callao N° 15



1.5. Delimitación del Estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

El lugar seleccionado donde se desarrolló el presente trabajo de investigación es la Ciudad de Lima (Lima-Centro) y la Provincia Constitucional del Callao, los mismos que muestran ser claramente las jurisdicciones con mayor actividad en lo que se refiere a emergencias en donde el CGBVP tiene mayor índice de acción.

Es por esto que para efectos de mejorar nuestro trabajo de investigación, hemos visto por conveniente tomar como referencia las Comandancias Departamentales IV y V del CGBVP correspondientes a las jurisdicciones de Lima-Centro y el Callao respectivamente. Dicha selección obedece a que si dichas dependencias son las que tienen mayor actividad, es de suponer por simple lógica que también serán las dependencias con mayores necesidades y requerimientos para el cumplimiento de sus faenas diarias, por ende dichas dependencias deberán contar con un sistema logístico muy eficiente que les permita contar con todos los recursos necesarios para cumplir su labor y saber distribuirlos racionalmente de manera que todas las compañías a su cargo no presenten ningún tipo de carencias en la tarea tan importante de proteger la integridad de la comunidad.

1.5.2. Delimitación Temporal

El presente trabajo de investigación y estudio se centró en el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP, para la realización de nuestra investigación hemos auscultado la gestión administrativa de dicha institución correspondiente a los últimos 5 años de gestión (2006-2010).

1.5.3. Delimitación Sustantiva

El presente trabajo de investigación y estudio se realizó en torno a la gestión administrativa del CGBVP. Sin embargo; está limitado sólo a la **gestión administrativa del sistema logístico** de dicha institución y como el mejoramiento sustancial de éste logrará optimizar los procesos administrativos y que a su vez permitan brindar un mejor servicio a la comunidad en general, apoyando a la gobernabilidad, garantizando a la ciudadanía cubrir y apoyar en cualquier desastre natural o provocado dentro de la ciudadanía.

Ilustración N° 3

**Participación de CGBVP en la
Fábrica de Pinturas Tecno Lima-
Agosto 2009**



Ilustración N° 4

Ceremonia de Graduación del CGBVP de Lima Promoción 2009



Ilustración N° 5

Unidades Aéreas Móviles Escala Telescópica de la Cia. de Bomberos Magdalena. N° 36



CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Desde cuándo existe o se conoce el problema

a) En el mundo:

Según Jordi Pau Cos y Ricardo de Navascues y Gasca: *“...Aún existen muchas empresas que no tienen implantada un área logística propiamente dicha. A pesar de que las pequeñas y medianas empresas no consideran necesario el establecer un departamento de logística, por los pequeños volúmenes de movimiento, y quizá por la falta de conocimiento profundo sobre la logística por parte de la dirección es muy conveniente y beneficioso para cualquier empresa el disponer de un área que controle, gestione y dirija los dos flujos básicos: flujo físico y de información...”*⁴.

b) En el Perú:

Según el CPC Polo Humberto Castillo Malpartida: *“...Primero y fundamental principio filosófico de abastecimientos es aquella necesidad imperiosa de que todo servidor público debe aprender a pedir, a usar y a cuidar (conservar los bienes o servicios que necesita para su labor productiva de servicios públicos...”*⁵.

⁴ JORDI PAU, RICARDO DE NAVASCUES Y GASCA. “MANUAL DE LOGÍSTICA” INTEGRAL. Ed. Díaz de Santos S.A. Madrid - España 2006. Página 29.

⁵ CASTILLO MALPARTIDA POLO HUMBERTO. “ABASTECIMIENTO TAREA DE TODOS”. Óp. Cit. Pág. 20.

2.1.2. Antecedentes Bibliográficos

a) Informe de auditoría sobre la gestión administrativa

Realizada por el órgano de control interno de la Presidencia del Consejo de Ministros, recomendando se tomen las medidas correctivas en la gestión administrativa del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. (Agosto 2005).

b) Informe de auditoría sobre la gestión administrativa, financiera y presupuestal

Realizada por la Contraloría General de la Republica, recomendando se den soluciones a las observaciones a la gestión administrativa del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (Octubre 2006).

c) Análisis, evaluación y mejora de procesos logísticos de ingreso de mercadería bajo régimen de depósito autorizado en un operador logístico

Realizada por María Giuliana Loaiza Dávila ex estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La presente investigación se efectúa en el área de depósito aduanero autorizado de un operador logístico en la ciudad Lima Perú. (Junio 2005)

d) La administración logística desde el punto de vista del área de compras

Realizada por Cesar Martín Huaitalla Mauricio para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2000)

e) Metodología y Optimización de las necesidades en el sistema de compras en una institución del estado

Realizada por Agripino Teodoro Llallihuamán Antúnez para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (1999)

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Conceptos Básicos

Se ha considerado necesario precisar conceptos básicos significativos como parte del Marco Referencial, que va a servir como patrón comparativo a manera de modelo, para analizar la situación encontrada en la realidad actual del estudio (Resultados). Todos los conceptos básicos obtenidos al interior del marco teórico se han obtenido de fuentes o autores que gozan de reconocimiento y vigencia en el campo del Abastecimiento, Gestión Económica del Abastecimiento, Gestión empresarial, Logística, entre otros todas tienen citas a pie de página y los precisamos porque nos permite entender, con mayor propiedad la temática de la investigación entre los más representativos tenemos los siguientes, sin que el orden en que aparecen signifique prelación:

➤ **Conceptos Básicos:**

1. Administración
2. Administración del Abastecimiento
3. La Finalidad Principal del Abastecimiento
4. La Función Técnica del Abastecimiento
5. Administración de Adquisiciones
6. Administración de Almacenes
7. Administración de Inventarios
8. Administración Logística
9. Administración del Sistema de Abastecimiento
10. La estructura del Sistema de Abastecimiento
11. Procesos Técnicos del Sistema de Abastecimiento
12. Bienes: Existencias
13. Planeamiento de Requerimientos de Materiales
 - a) Programación del Abastecimiento
 - b) Plan de Adquisiciones
14. Proveedores
15. Servicios

1. Administración

Peters, Thomas y Waterman, Robert, conceptúan, que: ***“...Se considera el proceso administrativo como la interacción de tres variables: la exploración del camino (método), la toma de decisiones y la ejecución...”***. Y, complementan: ***“...lo esencial de todo esto es que la administración de negocios tiene que ver con la exploración y la ejecución tanto como la toma de decisiones. Estos procesos son por naturaleza diferentes pero pueden complementarse y reforzarse entre sí...”***⁶.

Según Stephen P. Robbins y May Coalter: conceptúan, que: ***“...El término administración se refiere al proceso de coordinar e integrar actividades de trabajo para que éstas se lleven a cabo en forma eficiente y eficaz con otras personas y por medio de ellas...”***⁷.

2. Administración del Abastecimiento

Se define como: ***“...la parte del arte de la administración que tiene por objeto proporcionar a la organización los medios de personal, material y servicios necesarios para satisfacer en cantidad, calidad, momento, lugar y costo las necesidades expuestas por los órganos estructurales de una empresa a fin de alcanzar sus objetivos y metas”***⁸.

3. La Finalidad Principal del Abastecimiento

“...Consiste en surtir (abastecer) eficazmente de materias primas y productos terminados las necesidades de la producción y de las áreas usuarias dentro de la Empresa, así como de los consumidores clientes usuarios...”⁹.

6 PETERS THOMAS Y WATERMAN, ROBER EN BUSCA DE LA EXCELENCIA: EXPERIENCIAS EXITOSAS DE LAS EMPRESAS MEJOR GERENCIADAS DE LOS EE.UU.; Editorial Norma. Bogotá Colombia, Primera edición, 2004 Pág. 55

7 STEPHEN ROBBINS Y MARY COULTER: ADMINISTRACIÓN. Editorial Prentice Hall, Sexta edición. México DF 2000, Pág. 8.

8 INSTITUTO PERUANO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS IPAE, Texto PADE Logística; Ediciones IPAE – PERÚ; Lima Perú 1995, Pág.15.

9 MICHELE CALIMERI, ORGANIZACIÓN DE ALMACENES, Editorial Hispano Europea, Quinta Edición. Madrid España 1997, Pág. 3.

4. La Función Técnica del Abastecimiento

El texto único ordenado de la ley de normas generales de procedimientos administrativos, normas generales de los sistemas administrativos normas generales de los sistemas de contabilidad, tesorería y abastecimiento de la administración pública establece que: **“...el abastecimiento desde el punto de vista técnico constituye un conjunto de actividades que se ejecutan, tendiente a requerir, obtener, procesar, almacenar, distribuir, transportar y controlar bienes realmente necesarios de manera eficaz y eficiente, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa...”¹⁰.**

Existe otro aforismo en la cual se analiza y examina al **"Abastecimiento"** ésta es aceptada en la administración general como: **“...La función técnica que abarca todos los métodos de organización y de gestión, aplicados a la solución global de los problemas interdependientes que plantean el diseño y control de los sistemas de aprovisionamiento, producción y distribución a fin de satisfacer las necesidades de una organización proporcionando los medios (bienes y servicios), destinados al apoyo operacional de los órganos estructurales de la empresa...”¹¹.**

Desde el punto de vista como **ciclo funcional del abastecimiento** define como: **“...La planificación, organización, dirección, y control de todas las funciones y actividades del ciclo del abastecimiento de bienes y servicios, desde la catalogación, programación y adquisición de los recursos físicos, hasta el punto del almacenamiento, distribución y el consumo final. Así como de los flujos de información respectiva, con el fin de proporcionar un nivel adecuado de servicio a los usuarios de una organización y que esté de**

10 EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE NORMAS GENERALES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, NORMAS GENERALES DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS NORMAS GENERALES DE LOS SISTEMAS DE CONTABILIDAD, TESORERÍA Y ABASTECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, Primera edición; 1995, Pág.274.

11 ARMANDO VALDÉS PALACIO; ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA. Editorial SAGSA, Tercera Edición; Madrid España 1998; Pág. 335.

acuerdo con los costos incurridos para superar la resistencia de tiempo y espacio en la prestación del servicio de bienes y/o servicios...”¹².

5. Administración de las Adquisiciones

La Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento dispone que: “...**La adquisición de bienes es entendida como el contrato de compra venta destinado a transferir la propiedad de uno o más bienes a favor de la Entidad...**”; “...**El suministro es el contrato por el cual la entidad adquiere en propiedad bienes a tracto sucesivo esto es mediante entregas periódicas, sucesivas o continuadas...**”¹³.

Michele Calimeri define las compras en la empresa moderna como: “...**Desde el punto de vista de la Organización científica, las compras constituyen una actividad altamente especializada, que debe ser realizada de un modo racional, con objeto de comprar, para cada tipo de materia necesaria: La calidad justa, al precio justo, en el momento justo y con la entrega al tiempo justo**”¹⁴.

6. Administración de Almacenes

Según Creed H. Jenkins, define que: “...**El almacenamiento es la función de guardar artículos desde que se producen o adquieren hasta que se necesitan...**”¹⁵.

Según CARE Internacional en su Manual Operativo afirma que: “**Almacén es una área física seleccionada bajo criterios y técnicas adecuadas; destinado a la custodia y conservación de los bienes que se van a emplear para la producción de servicios o de bienes económicos. Las actividades**

12 **ARMANDO VALDÉS PALACIO; ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA.** Editorial SAGSA, Tercera Edición; Madrid España 1998; Pág. 335.

13 **LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO Y SU REGLAMENTO** Capítulo II, Artículo 14º, 1) Ediciones El Carmen-Lima Perú; 1ra. Edición 2008; Pág. 49.

14 **MICHELE CALIMERI. LAS COMPRAS.** Editorial Hispano Europea, Quinta edición. Madrid - España 1997 Pág. 1.

15 **CREED H. JENKINS; ADMINISTRACIÓN MODERNA DE ALMACENES,** Editorial DIANA. México –DF 1997, Pág. 13.

que en el se realizan esencialmente son las que corresponden a los procesos técnicos de Abastecimiento denominados Almacenamiento y Distribución...”¹⁶.

Michele Calimeri se conceptualiza la función de almacenaje como: *“...La función como un grupo de actividades correlacionadas, diremos que la función almacenaje comprende el complejo de operaciones que tiene por objeto el ocuparse de los materiales que la empresa mueve, conserva y manipula para la consecución de sus fines productivos y comerciales...”¹⁷.*

7. Administración de Inventarios

“...La necesidad de administrar los inventarios surge de manera de facilitar el planeamiento y el control de las existencias, para contar niveles óptimos que ayuden a hacer más eficiente a la producción y a las ventas, y que, al mismo tiempo, reduzca los costos en que la empresa incurre por tener inventarios y por renovarlos...”¹⁸.

Armando Valdés P. define inventarios como: *“...La cantidad de cada artículo que se guarda en las bodegas o almacenes y que la empresa requiere para sus operaciones...”¹⁹.*

“...La Administración de los inventarios encuentra que los niveles de inversión en existencias o stocks, absorben el mayor porcentaje del activo circulante y que, si éste comprende artículo o materiales innecesarios, en exceso, obsoletos, etc. La empresa habrá convertido dinero en efectivo en materiales y, además, sufrirá falta de liquidez y falta de materiales necesarios, con los problemas consiguientes de retrasos de pagos,

16 CARE INTERNACIONAL EN SU MANUAL OPERATIVO, Printer USA-Gobierno año 2000, Pág. 220.

17 MICHELE CALIMERI, ORGANIZACIÓN DE ALMACENES, Editorial Hispano Europea, Quinta Edición. Madrid España 1997, Pág. 3.

18 INSTITUTO PERUANO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS IPAE, TEXTO PADE LOGÍSTICA, óp. Cit. Pág. 45.

19 ARMANDO VALDÉS PALACIO; ADMINISTRACIÓN LOGISTICA. Editorial SAGSA, Tercera Edición; Madrid España 1998; Pág. 335.

pérdidas de crédito ante los problemas, demoras o paralizaciones de producción, etc...”²⁰.

Existen otros conceptos referidos al manejo y control de los stocks o inventarios o existencias así tenemos que:

- **Control de Existencias:** ***“...Consiste en establecer el registro permanente de los inventarios, suministrar información del movimiento de entrada y salida de los artículos en almacén, así como determinar la existencia en cantidades totales y unitarias...”***,
- **Control Patrimonial:** ***“...Es la aplicación de procedimientos técnicos normativos orientados a establecer Pautas para la custodia de todos los bienes que conforman el patrimonio de la entidad, desde su adquisición hasta su baja o enajenación...”***,
- **Inventario Físico:** ***“...El inventario físico es una forma de verificación, en abastecimiento básicamente hay dos tipos: general y de almacén. Procedimiento en el cual se constata la veracidad del as existencias mediante el conteo, medición y/o peso de los artículos que se encuentran en uso en cada dependencia y en los almacenes de la Institución. ...”²¹.***

8. Administración Logística

Originalmente la **Logística** quedó definida como: ***“...la parte del arte de administración que tiene por objeto proporcionar a la organización los medios de personal, material y servicios necesarios para satisfacer en cantidad, calidad, momento, lugar y costo las necesidades expuestas por***

20 ARMANDO VALDÉS PALACIO; ADMINISTRACIÓN LOGISTICA. Editorial SAGSA, Tercera Edición; Madrid España 1998; Pág. 335.

21 INSTITUTO PERUANO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS IPAE, Texto PADE Logística. Óp. Cit. Pág. 177.

los órganos estructurales de una empresa a fin de alcanzar sus objetivos y metas...".²²

a. La Logística hoy en día: "...Abarca todos los métodos de Ingeniería, organización y de gestión aplicados a la solución global de los problemas Interdependientes que plantean el diseño, planeamiento, desarrollo y el control de los sistemas de aprovisionamiento y/o abastecimiento de los recursos físicos a fin de satisfacer las necesidades de una organización proporcionando los medios (bienes, servicios) destinados al apoyo operacional de los órganos estructurales de una Empresa...".²³

a.1. Logística se define Como: "...La función de apoyo a toda organización, constituyendo una ciencia empírica, basada en la administración general, logrando el suministro físico de bienes, desde los puntos de su requerimiento hasta el consumo final de los mismos y la respectiva transferencia y mantenimiento de los bienes, en los diversos puntos intermedios de la gestión logrando un apoyo efectivo, que contribuya al logro de objetivos y las metas explícitas de la organización...".²⁴

a.2. Marthang Garro Cesar, define a la logística como: "...La ciencia y el arte que ocupa uno de los grandes campos de acción de toda empresa y que comprende todas las actividades directamente relacionadas con la satisfacción de las necesidades físicas o materiales que se requieren para asegurar el normal funcionamiento de una empresa...".²⁵

"...Estas actividades significan la aplicación de ciertas técnicas especiales destinadas a cumplir esencialmente..., y otras que tiendan a satisfacer las necesidades físicas de la empresa (...)"²⁶.

22 ALMIRANTE HENRY E. ECCLES, LOGISTICA OPERACIONAL, NAVY-USA, Editado por la Escuela de Guerra Naval de los Estados Unidos; Dpto. Estado. Novena edición. EEUU 1995, Pág. 25.

23 Ídem (22). Pág. 335.

24 Ídem (22). Pág. 336.

25 MARTHANG GARRO CÉSAR, ENCICLOPEDIA LOGÍSTICA EMPRESARIAL, Ediciones Búho. Lima Perú 1996. Pág. 25.

26 Ídem (27). Pág. 26.

a.3. **Francois Kolb**, conceptualiza a la **Administración Logística** como: *“... la parte de la administración de empresas que está referida al flujo de materiales o sea a la adquisición, control, y uso de éstos que como se ha indicado, fluyen hacia producción o de ésta hacia ventas y los consumidores finales....”*²⁷.

9. Administración del Sistema de Abastecimiento

La **Arthur Young & Cía.** define Sistema: *“...al conjunto de elementos que tienen características afines, interrelacionados entre si, los cuales se encuentran interactuando en forma concatenada permanentemente dentro de un proceso dinámico, conducente al logro de un objetivo definido...”*²⁸. Que, en nuestro caso es lograr que se desarrolle el abastecimiento de forma integral dentro de una organización.

a. El Sistema de Abastecimiento. Varios tratadistas la definen como:

- *“...El conjunto de principios, normas métodos y procedimientos que regulan la actividad del flujo continuo de suministro (abastecimiento), función de apoyo administrativo, para el adecuado cumplimiento de las funciones, objetivos y metas de toda organización o institución...”*²⁹.
- *“...El conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos orientados al racional flujo dotación suministros empleo y conservación de medios materiales; así como aquellas acciones especializadas, trabajo o resultado para asegurar la continuidad de los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la administración pública...”*

27 FRANCOIS KOLB “LOGÍSTICA”, Aprovevisionamiento, Producción, Distribución, Ediciones Deusto, Bilbao España 1995, Pág. 13-15.

28 PRICE WATERHOUSE, ARTHUR YOUNG & CÍA. MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, Tomo del I al V, Distribución Física y Manejo de Materiales (Tomo V), Editorial Diana. Segunda edición México DF. 2000, Pág.35

29 EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE NORMAS GENERALES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, NORMAS GENERALES DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS NORMAS GENERALES DE LOS SISTEMAS DE CONTABILIDAD, TESORERÍA Y ABASTECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Primera edición; 1995, Pág. 36.

- ***“...Un sistema está constituido por una serie de elementos que integrándose y relacionándose entre ellos, contribuyen a lograr un fin determinado, es decir alcanzar un objetivo.***
 - ***“...En las empresas existen diferentes sistemas entre los cuales, el de logística tiene una influencia directa en el desarrollo de las actividades y por ello es esencial para su funcionamiento (...)***
- b. De igual forma define **El abastecimiento como Sistema Operativo** como:
- “...el flujo total de los materiales, desde su previsión, programación, control, adquisición, almacenamiento, hasta la entrega de los recursos físicos (bienes y/o servicios) a los últimos usuarios, aunque normalmente una empresa o entidad sólo pueda controlar una porción del sistema DE ABASTECIMIENTO total para satisfacer sus requerimientos, debido a las variables exógenas...”³⁰.***
- c. **El Abastecer se refiere:** ***“...a la parte del "Sistema de Abastecimiento" que concierne al movimiento de los materiales o productos desde la fuente hasta el usuario, orienta sus esfuerzos a suministrar o proporcionar los elementos materiales (bienes) y los servicios complementarios a una organización empresarial...”³¹.***
- d. **Un Sistema de Abastecimiento;** Esta conformada por un conjunto de Procesos Técnicos quienes constituyen: ***“...una serie de elementos endógenos, propios del sistema como son los Procesos Técnicos de: Catalogación, Registro de Proveedores, Programación del Abastecimiento, Registro y Control, compras, almacenaje, manipulación, embalaje, transporte, control de inventarios, localización de almacenes, proceso de pedidos, previsiones de mercado, servicio al consumidor, etc.”...³².***

30 Idem a (28); Pág. 280.

31 Idem a (28); Pág. 280.

32 Idem a (28); Pág. 280.

10. **La Estructura del Sistema de Abastecimiento:**

Está compuesto por tres ámbitos:

Por su naturaleza,

Por su ámbito material y

Por su ámbito formal³³.

A. **Por su Naturaleza:**

Dividido por tres sub sistemas los cuales están conformados por procesos técnicos como son:

a. **El Sub-Sistema de Información:** Compuesto por cuatro (4) procesos técnicos los mismos que constituyen los elementos endógenos del Sistema de Abastecimiento:

- * Catalogación
- * Registro de Proveedores
- * Programación del Abastecimiento
- * Registro y Control

b. **El Sub - Sistema de Adquisición u Obtención,** Compuesto por dos (2) procesos técnicos o elementos endógenos:

- * ***Compras***
- * ***Recuperación de Bienes***

c. **El Sub - Sistema de Preservación o Utilización,** Compuesto por cinco (5) procesos técnicos o elementos endógenos:

- * ***Almacenamiento***
- * ***Mantenimiento***
- * ***Seguridad***
- * ***Despacho, distribución y Transporte***
- * ***Disposición final***

B. **Por su Ámbito Material:**

“...Se refiere sobre los asuntos que trata cada "Proceso Técnico", los cuales abarcan Bienes y Servicios...”

33 Idem a (28); Pág. 281.

C. **Por su Ámbito Formal:**

“...Se refiere a la autoridad delegada por la propia organización para llevar a cabo los procesos técnicos que implica el abastecimiento dentro de una empresa u organización...”

11. **Procesos Técnicos del Sistema de Abastecimiento:**

Según las disposiciones de la Normas del Sistema de Abastecimiento definen **Proceso** como: *“...el conjunto secuencial de actividades o pasos lógicos desde un punto de origen hasta un fin, propendientes al logro de un propósito determinado...”*

- Establece que la **Técnica**: *“...se basa en la aplicación de la realidad a modificar, lograda por el conocimiento científico...”*, de igual forma añade que es una: *“...Serie de recursos o procedimientos con que se vale una ciencia o un arte para la realización de las aplicaciones de esa ciencia o arte...”*

- Como función **Técnica**: *“...El Abastecimiento es una Función Técnica inherente a cada organización, la cual emplea métodos cuantitativos para el desarrollo de su función, así mismo está conformado por "Procesos Técnicos" claramente definidos, de igual modo están conducidos por medio de un Proceso Administrativo...”*

- Finalmente define como **Procesos Técnicos del Abastecimiento**: *“...el conjunto de normas, pautas de carácter especializado, a través de las cuales se van cumpliendo progresivamente con la función de Abastecimiento, constituyendo (11) once Procesos Técnicos, los que presentan características afines y se encuentran interrelacionados unos con otros, los cuales interactúan de forma cíclica y persiguen un propósito común ¿cuál es? El abastecimiento como un sistema...”*

12. Bienes: Existencias

“...Los Bienes constituyen la materia del ámbito formal, material y técnico del abastecimiento...”. “...Es todo elemento material, individualizable, mensurable que por su naturaleza se puede medir, pesar, contar, transferir, calcular y utilizar para el proceso productivo de diversa naturaleza. El concepto engloba: a las materias primas, insumos, materiales, accesorios, repuestos, instrumentos, herramientas, equipos, maquinarias, y todo otro elemento material empleado para lograr cumplir con las metas...”.

a. **Bienes de Capital:** *“...Son los medios naturales producidos que se destinan a una ulterior producción de riqueza. Se les denomina también bienes de inversión. Los bienes de capital se diferencian del trabajo y de la tierra, por el hecho de ser producidos; y de los bienes de consumo, por ser medio de producción...”.*

b. **Bienes de Capital Excedentes:** *“...Tienen esta condición los bienes de capital que, hallándose en condiciones operables y en posesión real de una entidad, no se utilizan y se presume que permanecerán en la misma situación por tiempo indeterminado...”.*

c. **Bienes Asignados No Depreciables:** *“...Son bienes que siendo producidos, no son considerados como activos fijos (Bienes de Capital), ni tampoco como bienes fungibles, sin embargo dichos bienes tienen una vida estimada y son asignados en uso al personal., contablemente son controlados en cuentas de Orden y deben ser inventariados permanentemente...”.*

d. **Bienes Fungibles:** *“...Son bienes que se consumen con el uso; bienes de poca duración...”.*

e. **Existencias:** *“...Bienes poseídos por una empresa, con vista a la fabricación de sus productos, al consumo, abastecimiento de sus servicios o la venta, según el objetivo que constituye su fin social. Clase que agrupa el conjunto*

de las mercaderías y suministros defectuosos, productos semi transformados, productos acabados, productos o trabajos en curso y embalajes comerciales de propiedad de la empresa; condicionadas a que sean económicamente realizables a través de la venta o para ser usadas directamente en la producción, en el ciclo normal de operaciones de las empresas...”.

13. Planeamiento de Requerimiento de Materiales-MRP

Las siglas **MRP**, representa la Planificación de recursos de manufacturas (manufacturing resource planning). (...) **“...La MRP, es un programa de computación que determina qué cantidad se necesita de cada artículo y cuando se necesita para completar cierto número de unidades en un tiempo determinado. La MRP lo hace consultando el archivo de lista de materiales y el archivo de registros de inventario para crear un programa de tiempo y determinar las unidades necesarias para cada etapa del proceso...”**³⁴.

“...El tema del MRP; es un método muy fácil y muy sencillo de comprender, para el problema de la determinación del número de piezas, componentes y materiales, necesarios para producir el artículo Final...”.

La MRP, también proporciona el programa de tiempo que especifica cuando pedir o producir, cada uno de estos materiales, piezas y componentes...”.

a. **Programación del abastecimiento:** **“...La programación de abastecimiento conforma una función dentro del sistema de abastecimiento. Esta función supone una serie de pautas y consideraciones para su elaboración, su importancia va a derivar en la continuidad del abastecimiento y por tanto el perfecto funcionamiento de la gestión empresarial (...), “...La programación del abastecimiento es una previsión de los materiales, bienes y servicios que requerirá la empresa durante un período determinado, para poder cumplir con sus metas y objetivos trazados...”**.

³⁴ R. CHASE/ N. ACUILANO. DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y DE LAS OPERACIONES. Editorial Addison – Wesley IBEROAMERICANA, Segunda Edición. Barcelona España 1995, Pág. 03.

b. **Plan de Adquisiciones:** El Texto de la ley de Contrataciones del Estado en su artículo 9ª dispone respecto al Plan de Contrataciones que: ***“... cada Entidad elaborará un Plan anual de Contrataciones. Dicho plan debe prever los bienes y servicios y obras que se requerirán durante el ejercicio presupuestal y el monto del presupuesto requerido. El Plan anual de Contrataciones será aprobado por el Titular del Pliego o la Máxima autoridad administrativa de la entidad...”***³⁵.

14. **Proveedores**

“...La persona natural o jurídica que vende o arrienda bienes, presta servicios o ejecuta obras...”³⁶.

15. **Servicios**

“...La actividad o labor que realiza una persona natural o jurídica ajena a la Entidad, para atender una necesidad de esta última, pudiendo estar sujeta a resultados para considerar terminadas las prestaciones del contratista...”

“...El Término comprende a elementos intangibles pero que se puede apreciar sus resultados por lo que se determina, al trabajo efecto o resultado producto del trabajo o esfuerzo humano; que presta una persona natural o jurídica, con la finalidad de satisfacer una necesidad temporal o permanente, mediante la combinación adecuada de Potencial Humano, recursos materiales y financieros, a cambio de una retribución económica...”

35 LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO Y SU REGLAMENTO de la Ley D.S. Nª 184-2008-EF. TITULO I, Artículo 7º) Ediciones El Carmen, Primera edición. Lima Perú 2008; Pág. 9.

36 REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO. Óp. Cit. Pág. 41.

2.2.2. Principios Básicos

Se ha considerado necesario precisar los principios básicos del Abastecimiento, de Administración, Organización, de Control entre otros, obtenidos, de fuentes o autores que gozan de reconocimiento y vigencia en el campo del Abastecimiento y de la Administración, todas tienen citas a pie de página; y, los precisamos porque nos permite entender, con mayor propiedad la temática de la investigación entre los más representativos tenemos los siguientes Principios más significativos sin que el orden en que aparecen signifiquen que sean los más importantes:

➤ **Principios Básicos**

1. Principios de abastecimiento
 - a) Principio de interdependencia
 - b) Principio de objetivo
 - c) Principio de límites – ámbito – contexto
2. Principio de coordinación e integración
3. Principio de autoridad - mando
4. Principio de la previsión estratégica
5. Principio de economía de esfuerzo
6. Principio de apoyo
7. Principios de administración
 - a) Nuevos principios administrativos
- 8 Principios de la planificación
 - a) De alta dirección.- vinculados con la planificación estratégica
 - b) De la gerencias medias
9. Principios del proceso de toma decisiones
10. Principios de la organización
 - a) De la organización formal
 - b) De la organización informal
11. Principios de la dirección
 - a) Principios básicos de liderazgo
 - b) Principios de la comunicación y la participación

12. Principios del control de las empresas

1. Principios de Abastecimiento

A continuación presentamos los principios básicos de Abastecimiento, con extractos breves que permiten sus descripciones; y por razones principalmente de utilidad didáctica, en algunos casos alteramos el orden de presentación de los mismos. Al respecto para esta parte del marco referencial (dentro de lo teórico) usamos y nos basamos como patrón comparativo; los planteamientos de Almirante Henry E. Eccles, que exponen en el libro del que es autor: **LOGISTICA OPERACIONAL** y antes de presentar un extracto de los principios desearíamos recordar algunos planteamientos de los autores, que seguimos respetando:

La situación dicta el enfoque que ha de darse. Dicho en otra forma, los distintos principios y prácticas del abastecimiento se deben aplicar de acuerdo con las circunstancias existentes. Por consiguiente, la solución de los problemas logísticos en la organización, hoy en día requieren de **Ingenio o Arte**, es decir de cierta habilidad y actividad creativa, explicando a la luz de las realidades a través de un conocimiento fundamental el resultado que deseamos obtener, asimismo se basa en **principios Científicos**, por que explica sus fenómenos, basándose en métodos que incluye la determinación de experiencias, hechos o cosas mediante la observación y comprobación de la precisión de éstos.

a) Principio de interdependencia: "...todo problema organizacional sobre la satisfacción de bienes y/o servicios han de ser resueltos haciendo uso del ingenio, creatividad, diseño, arte, técnicas, relacionadas con la Logística..."³⁷(...). Por tanto; no todos los problemas organizacionales pueden ser exclusivamente logísticos, sino que, de acuerdo al tipo de problemas se aplicará con ingenio y con arte ciertas técnicas apropiadas basándose en principios científicos (...).

37 ALMIRANTE HENRY E. ECCLES, **LOGISTICA OPERACIONAL, NAVY-USA**. Editado por la Escuela de Guerra Naval de los Estados Unidos; Dpto. Estado. Novena Edición, EEUU 1995, Pág. 50.

b) Principio de objetivo: *"...La Logística se realiza a través de esfuerzos logísticos y todo esfuerzo logístico debe ser guiado por un objetivo claramente definido dentro de una estructura orgánica de una Empresa, para lo cual requiere hacer uso de técnicas de Ingeniería y de administración general para el abastecimiento de toda organización..."*³⁸.

(...) Por tanto; si el objetivo de la Logística, es *"Proporcionar medios a la organización"*, se necesita, realizar un esfuerzo: El *"Esfuerzo Logístico"*, constituye la capacidad de dirigir según el objetivo que se persigue, vale decir se requiere del adecuado uso de los principios de las ciencias administrativas, por medio del proceso administrativo y de técnicas de ingeniería³⁹.

c) Principios de Limites - Ámbito - Contexto: *"...Toda acción Administrativa que se refiere a proporcionar medios (personal-materiales, o servicios) a las unidades orgánicas, de una empresa entra en el ámbito de competencia del campo de la logística, exigiendo un conocimiento técnico-científico de logística para administrar..."*⁴⁰

La definición adoptada de Logística nos da una primera idea de estos límites, que en extensión quedan determinados por la materia objeto de la **Logística**; por consiguiente su ámbito de competencia de la función Logística está enmarcado en los medios que proporciona como originalmente fue conceptualizada; medios de personal, material y servicios; sin embargo, a la fecha la logística, dependiendo del tipo de organizaciones desarrolla, parcialmente la ejecución de dichos medios. La Logística "proporciona", "suministra", "facilita" medios, pero no los fabrica, (acción que le corresponde a la industria, a la agricultura, a la demografía, a la economía) ni los "utiliza". La logística "dosifica: los medios de acuerdo a la prioridad racional de necesidad de las áreas solicitantes no los dirige, ni los explota⁴¹.

38 THIERAUF, ROBERT, KLEKAMP, ROBERT Y GEEDING, DANIEL; PRINCIPIOS Y APLICACIONES EN ADMINISTRACIÓN; Editorial LIMUSA. México DF. Pág. 15.

39 Ídem (37). Pág. 51.

40 Ídem (37). Pág. 51.

41 Ídem (37). Pág. 51.

2. Principios de coordinación e integración

"La coordinación de acciones parciales es el elemento esencial para la Eficacia del esfuerzo integrado de la Logística"⁴². (...) Todo esfuerzo logístico puede ser considerado como la integración de múltiples acciones logísticas, las cuales deben estar convenientemente orientados para la acción de proporcionar medios a las unidades orgánicas de una Empresa cumpliendo ciertos requisitos como son los de: Cantidad – Calidad - momento -lugar y costo.

3. Principios de Autoridad – Mando

"...La Logística requiere la adopción de decisiones para su aplicación y para ello se requiere de una función de Mando delegada por los órganos directrices, en la conducción de la Empresa, por consiguiente la función logística ejerce la autoridad competente para la ejecución de todas las actividades propias de la logística operacional..."⁴³. Dentro de una estructura orgánica se delega el poder de tomar decisión, siendo esta una función privativa y definitoria del mando. De aquí deduciremos que "La Logística, que exige coordinación de acciones a través de decisiones constituye una función de mando, indicando que autoridad es el poder de mandar a actuar a otros para el logro de los objetivos y metas".

4. Principio de la Previsión Estratégica

"...La Logística es ciencia que permite prever de manera racional y sistemática la necesidad de los recursos físicos para la ejecución de todas las actividades de la empresa y su éxito se basa en el planeamiento o la previsión estratégica..."⁴⁴. Si la cualidad más estimable para un **Estratega** puede ser la imaginación y la de un **táctico** la rapidez de sus reflejos mentales, la más preciada cualidad de la **"Logística"** es sin duda la **Previsión**, es decir el actuar con arreglo a un plan previsto es el éxito de la Logística.

42 **Ídem (37)**. Pág. 51.

43 **Ídem (37)**. Pág. 52.

44 **Ídem (37)**. Pág. 52

5. Principio de Economía de Esfuerzo

“...El desequilibrio natural entre escasez de recursos y abundancia de necesidades solo puede ser compensando por la máxima economía en el esfuerzo logístico, (Apoyo)...”⁴⁵. En esencia toda acción logística versa sobre la acertada disposición de bienes y/o servicios, para satisfacer determinadas necesidades. La característica diferencial de todo bien y/o servicio es su escasez. Nunca habrá abundancia de recursos para poder cubrir todas las necesidades. La definición de logística que se está analizando, precisa que los medios han de ser proporcionados a las unidades orgánicas de la empresa en cantidad, calidad, momento, lugar y costo más conveniente, que; como consecuencia se tendrá que evitar se desarrollen acciones anti logísticas, es decir que existen medios por defecto o por exceso, generando paralizaciones de las actividades por la falta de ellos o la inamovilidad de capitales por sobre existencia.

6. Principio de Apoyo

“...la logística desarrolla una función de apoyo de recursos materiales a las organizaciones y materializa su apoyo con el oportuno abastecimiento de bienes y de servicios, para el cumplimiento de los objetivos y metas, haciendo uso de técnicas de Ingeniería y de diversas ciencias formales y fácticas...”⁴⁶(...). Insistiendo una vez más en el fin último de La Logística: ***Satisfacer las exigencias de la organización***; podemos observar que "Estas exigencias surgen como consecuencia de la ejecución de las actividades en cada uno de los órganos estructurales de la Empresa". Si no existiera la ejecución de las actividades, no se presentarían necesidades y no se produciría el esfuerzo Logístico. (Apoyo).

7. Principios de Administración:

Thierauf, Klekamp y Geeding, de la Xavier University, exponen en el libro del que son coautores: **Principios y Aplicaciones en Administración.**

45 Ídem (37). Pág. 52.

46 Ídem (37). Pág. 53.

*“...los distintos principios y prácticas de la administración de empresas se deben aplicar de acuerdo con las circunstancias existentes...”*⁴⁷

“...No hay una forma óptima de dirigir en todas las situaciones. De modo similar tampoco hay una personalidad óptima o un estilo administrativo óptimo para todas las situaciones.

*“...El enfoque idóneo de la administración debe estar acorde con las circunstancias concurrentes, y las técnicas administrativas se debe aplicar según la situación...”*⁴⁸

*“...Cuando la Administración de Empresas se aplica según la situación, su tarea principal consiste en enfrentarse al cambio...”*⁴⁹

*“...La capacidad del Gerente (como Líder) es un factor de suma importancia para obtener la aceptación al cambio y la innovación...”*⁵⁰

a) Nuevos Principios Administrativos

a.1. Principio de Administración Por Percepción

La Gerencia debe de tener la capacidad de percibir tendencias políticas y sociales futuras y determinar su repercusión en la organización, para mejorar su comportamiento futuro⁵¹.

a.2. Principio de Responsabilidad Social

La finalidad de este principio es determinar y analizar las fuerzas sociales que influyen en la organización, para que se puedan integrar a los objetivos y planes de la organización. (...).

a.3. Principio de desarrollo Eficiente de la Organización

(...) el desarrollo eficiente de la organización debe tener metas económicas; es decir reducir el costo de los recursos humanos, de la deserción y el ausentismo, y mejorar el comportamiento operacional. (Además de mejorar el ambiente laboral).

47 Thierauf, Robert, Klekamp, Robert y Geeding, Daniel; PRINCIPIOS Y APLICACIONES EN ADMINISTRACIÓN; Editorial LIMUSA. México DF. Pág. 18.

48 Ídem (47). Pág. 19.

49 Ídem (47). Pág. 19.

50 Ídem (47). Pág. 20.

51 Ídem (47). Pág. 20.

8. Principios de la Planificación

a) De Alta Dirección.- Vinculados con la Planificación Estratégica

a.1. Principio de la Iniciación de la Planificación de la Alta Gerencia. *La planificación tiene su origen en la Alta Gerencia, porque esta es responsable de alcanzar los objetivos de la organización y la forma más eficaz (y eficiente) de lograrlos es por la planificación⁵².*

a.2. Principio de Contribución a Objetivos. *El (...) (propósito) de los planes y sus componentes es facilitar y lograr la consecución de los objetivos de la organización (...)*

b) De Las Gerencias Medias (e inferiores si hubieran) – Planificación Táctica y Operacional

b.1. Principios de Estrategias (Métodos) Eficaces. *Una guía para establecer estrategias (métodos) viables consiste en relacionar los productos y servicios de la empresa con las tendencias actuales y con las necesidades de los consumidores.*

b.2. Principio de la Eficiencia de Operaciones por Planificación. *Las Operaciones eficientes se pueden efectuar mediante un proceso formal de planificación que abarca (concatenándolos) objetivos, estrategias políticas, programas, procedimientos y normas.*

9. Principios del Proceso de Toma Decisiones

a) Principio de Eficiencia del Enfoque Planificado. Para resolver un problema en forma eficaz y eficiente, quien toma las decisiones debe seguir Un enfoque planificado⁵³.

b) Principio de Hipótesis Múltiples (Soluciones Provisionales). Para llegar a una solución final quien toma las decisiones debe considerar múltiples

52 Ídem (47). Pág. 200.

53 Ídem (47). Pág. 123 y 124.

hipótesis (...) (nuevas propuestas de solución) para el problema que se estudia⁵⁴ (...).

- c) **Principios de los Factores Limitantes.** En la medida en que se consideren los factores limitantes o críticos tanto más probable será tomar la mejor solución⁵⁵.
- d) **Principio de la Flexibilidad.** Antes de llegar a una decisión final debe preguntarse: ¿es suficientemente flexible la decisión para hacer frente a cambios previstos e imprevistos en los factores ambientales (entorno).

10. Principios de la Organización

a) Principios de la Organización Formal

- a.1. **Principio de Facilitación de la consecución de los Objetivos.** La estructura organizativa es eficiente cuando facilita la consecución de los objetivos de la organización⁵⁶.
- a.2. **Principio de equilibrio entre Autoridad y Obligación.** Puesto que Autoridad es el derecho a efectuar tareas asignadas y obligación es el deber de realizarlas, la obligación por la acción debe ser la misma que la implícita en la autoridad delegada.
- a.3. **Principio de Responsabilidad Única.** (...) con una sola responsabilidad, el individuo sabe que es lo que se le pide (...).
- a.4. **Principio de Unidad de Mando.** (...) un individuo sólo está subordinado (directa e indirectamente) a un superior (...).

54 **Ídem (47).** Pág. 123 y 124.

55 **Ídem (47).** Pág. 123 y 124.

56 **Ídem (47).** Pág. 324.

a.5. Principio de Equilibrio Funcional. (...) cada función de una organización se debe desarrollar hasta un punto en que el valor que se reciba sea (...) preferentemente mayor que sus costos.

a.6. Principio de Estabilidad de la Organización. (Además de ser flexible la estructura de la organización debe ser estable). (...) Estabilidad es la capacidad de la estructura para soportar los cambios, de modo que se puedan alcanzar los objetivos especificados de la organización en una forma eficiente⁵⁷ (...).

b) Principios de la Organización Informal

b.1. Principio de Apoyo de los objetivos de la Organización. Si la estructura de la organización informal es compatible con la estructura formal y la apoya, los objetivos de la organización se pueden alcanzar con mayor eficacia y economía⁵⁸.

b.2. Principio de ayuda a la Estructura de la Organización Formal. (...) se requiere una organización informal para ayudar a la formal⁵⁹.

b.3. Principio de Uso Eficaz de los líderes informales. (...) los gerentes deben emplear (a los líderes informales) en una forma constructiva para que contribuyan a lograr los objetivos específicos de la organización⁶⁰.

11. Principios de la Dirección:

a) Principios Básicos de Liderazgo (...) *los líderes no solo motivan a sus subordinados a satisfacer sus propias metas y necesidades personales, sino que trabajan también en la realización de objetivos deseados para la organización*⁶¹.

b) Principios de la Comunicación y la Participación

b.1. Principio de Integridad de la Comunicación. (...) Hacer que los mensajes se comprendan (en su totalidad) con certeza y exactitud para que las operaciones en marcha de la empresa se puedan coordinar eficazmente⁶².

57 **Ídem (47).** Pág. 324.

58 **Ídem (47).** Pág. 373.

59 **Ídem (47).** Pág. 373.

60 **Ídem (47).** Pág. 373.

61 **Ídem (47).** Pág. 373.

62 **Ídem (47).** Pág. 477.

b.2. Principio de Claridad de la Comunicación. Un mensaje debe ser claro, a fin de que el receptor lo comprenda bien⁶³.

b.3. Principio de Comprensión Efectiva. (...) el receptor está obligado a escuchar y comprender lo que se le comunica, si ello redundará a favor de los mejores intereses de la organización⁶⁴(...)

12. Principios Básicos del Control de las Empresas:

a) Principio de la Contribución del Control a Alcanzar los objetivos. La finalidad del control es facilitar la consecución de los objetivos de la organización⁶⁵.

b) Principio del Establecimiento de Normas. Para lograr un control eficaz (y eficiente) se debe establecer normas precisas y objetivas adaptables a casos particulares. Estas normas deben ser específicas y se han de poder evaluar (...) ⁶⁶.

c) Principio del Establecimiento de Puntos Estratégicos de Control. (Se deben establecer puntos de control y). Si hay discrepancias importantes en un punto de control, el proceso de trabajo se debe corregir antes de dedicarle un esfuerzo adicional (...) ⁶⁷.

d) Principio de Acción Correctiva. Una función administrativa de control está económicamente justificada si se toman medidas para corregir desviaciones potenciales o reales de los planes⁶⁸.

e) Principio de Administración Por excepción. (...) el gerente (...) se debe interesar en las desviaciones significativas para realizar análisis e ignorar aquellas que están “sobre Blanco”. (No van a afectar significativamente los resultados) ⁶⁹.

63 **Ídem (47).** Pág. 503.

64 **Ídem (47).** Pág. 503.

65 **Ídem (47).** Pág. 503.

66 **Ídem (47).** Pág. 615.

67 **Ídem (47).** Pág. 615.

68 **Ídem (47).** Pág. 615.

69 **Ídem (47).** Pág. 615.

f) **Principio de Flexibilidad de los Controles.** Los Controles, como los planes en que se basan, deben tener la flexibilidad necesaria para adaptarse a las condiciones cambiantes⁷⁰.

2.2.3. Técnicas más avanzadas

Se ha considerado necesario precisar las Técnicas más conocidas y aplicables como instrumentos en la gestión administrativa del sistema logístico. Todas estas se han obtenido, de fuentes o autores que gozan de reconocimiento y vigencia en el campo del Abastecimiento, Gestión administrativa y Logística, entre otros, todas tienen citas a pie de página; y, los precisamos porque nos permite entender, con mayor propiedad la temática de la investigación, entre las más representativos tenemos las siguientes Técnicas más avanzadas, sin que el orden en que aparecen signifiquen que sean los más importantes:

1. Técnica de clasificación ABC de materiales
2. Técnica de control de inventarios
3. Técnica sobre el movimiento de stocks
 - a) La curva diente de sierra
 - b) Técnicas de gestión económica de stocks
4. Técnica de lotes económicos de compra: Los costos
5. Indicadores de medición de la eficiencia de los inventarios
 - a) Índice de rotación
6. Técnica de programación del abastecimiento.
7. Técnica de registro y catalogación de existencias
8. Otras técnicas:
 - a) Pruebas no paramétricas: La prueba Binomial
 - b) Dicotomía

70 Ídem (47). Pág. 615.

1. Técnica de Clasificación ABC de Materiales:

a) **Generalidades.-** Cualquier organización por pequeña que sea, maneja Stocks de un número considerable de artículos, por cuya razón pretender aplicar la misma intensidad de control a todos y a cada uno de los artículos implicaría una tarea enorme e injustificada, más aún, si consideramos la importancia del “Costo del control” (...) ⁷¹.

b) **En qué consiste.-** Clasificados nuestros artículos en función a su consumo, a su alto costo, a su alto valor, a su importancia en el proceso entre otros procederemos a realizar un estudio selectivo del stock normal aún cuando, de acuerdo a su importancia, puede hacerse extensiva la aplicación a otros tipos de existencias denotando una clasificación según su inversión ⁷².

c) **El objetivo.-** Determinar el grado de intensidad de control que aplicaremos en los distintos artículos. Tal estudio selectivo de la técnica se denomina “La Clasificación ABC de Materiales”, otros autores le denominan Sistema ABC, o la aplicación de la Ley de Pareto ⁷³.

d) **Como se aplica La Técnica Clasificación “ABC”** (Datos que se requieren para La Clasificación ABC)

- **Códigos de identificación de los artículos**
- **Consumo (Anual) de los Artículos**
- **Precio Unitario de Cada Artículo en Soles.**

e) **Del Procedimiento Técnico:** La formulación y confección del gráfico **ABC** requiere:

- Multiplicar el consumo anual de cada artículo por su precio Unitario dando como resultado la Inversión Anual de cada artículo.
- Ordenar la Inversión Anual de cada artículo en forma decreciente
- Ejecutar la suma acumulada de todos los artículos.

71 **SANTIAGO SEGURA R. GESTIÓN DE STOCKS.** Ediciones Ed. Revisada. Lima Perú 2000, Pág. 19-20.

72 **Ídem (71)**

73 **Ídem (71).** Pág. 20.

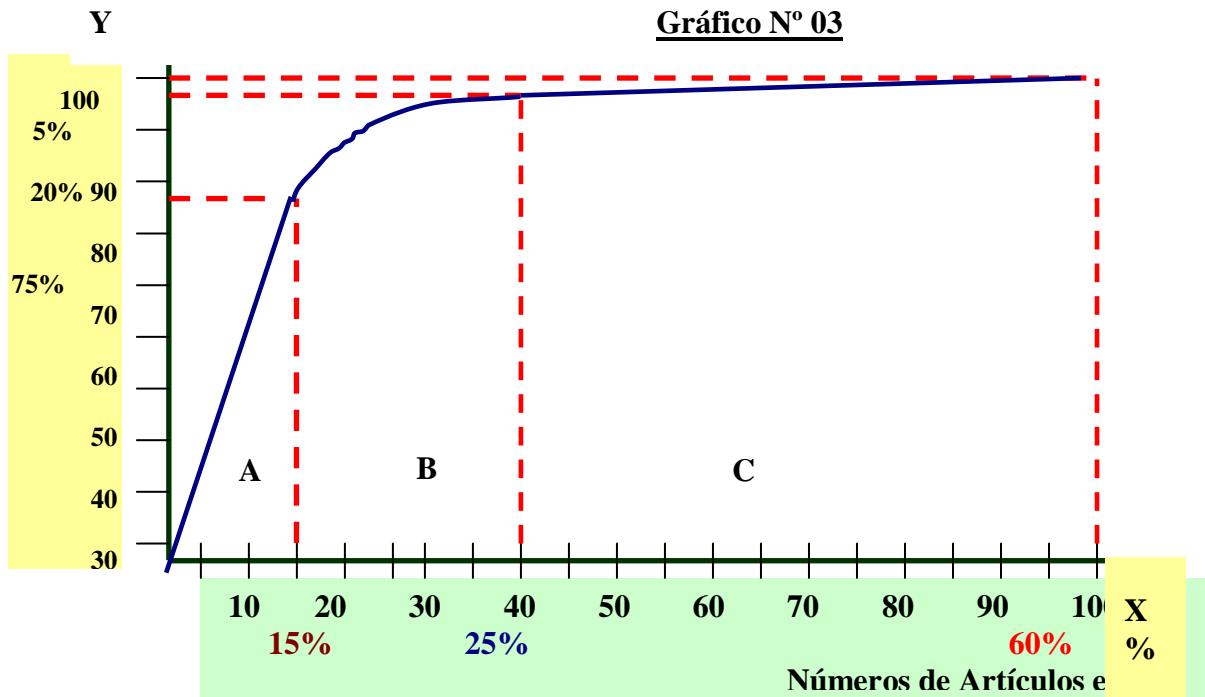
- La última cifra obtenida será el total acumulado de la inversión anual, siendo este el 100% de la inversión; entonces para determinar los artículos que se ubican en cada zona utilizamos una regla de tres simple, aplicando los porcentajes de cada zona.

f) **Como se aplica.-** Las empresas se ajustan a la siguiente situación:

- La mayor parte del dinero invertido corresponde a un pequeño número de artículos diferentes.
- La menor parte del dinero invertido corresponde a un gran número de artículos diferentes

g) **La Gráfica ABC.-** La siguiente figura ilustra el caso mencionado de clasificación ABC

Inversión Acumulada En %



Por ejemplo, la siguiente es una composición característica de los stocks de muchas organizaciones.

- ✓ 15% de los artículos representan el 75% de la inversión (ZONA A)
- ✓ 25% de los artículos representan el 20% de la inversión (ZONA B)
- ✓ 60% de los artículos representan el 5% de la inversión (ZONA C)

h) La importancia:

- El control de los artículos “A”, que son los menos, el control de los mismos deberá ser el más severo y se habrá de tener la menor cantidad de existencias.
- El control de los artículos “B”, podrá ser menos severo y es posible ser más flexible respecto al volumen de existencias.
- El control de los artículos “C”, los más numerosos, puede ser mínimo y se podrá tener existencias suficientemente abundantes.
- Facilita la toma de los inventarios. Facilita el control de los stocks.
- Facilita la programación del abastecimiento.
- Facilita la formulación de un Plan de Compras⁷⁴.

2. Técnicas de Control de Inventarios:

a) Generalidades.- “...La Administración de un Sistema Logístico, exige el uso racional y técnico de Modelos y Técnicas de Inventarios o de Gestión Económica de Stocks los cuales permiten ejecutar las adquisiciones; comprando en la calidad adecuada, en la cantidad necesaria, en el momento oportuno y al precio mas conveniente, garantizando de esta manera el suministro continuo de los artículos necesarios, evitando agotamientos y/o sobre existencias...”⁷⁵.

b) El Objetivo de la Técnica del Control de Inventario.- “...constatar las existencias mediante el recuento, de los artículos almacenados, estableciendo una lista de todos los artículos existentes como indicación de su identificación inequívoca, cantidad, ubicación, estado de conservación, precio unitario y precio total por cada artículo...”⁷⁶.

74 **Ídem (71)**. Pág. 22.

75 **ARMANDO VALDÉS PALACIO; ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA;** Ediciones SAGSA, Tercera Edición, Lima Perú 1998; Pág. 348.

76 **Ídem (75)**. Pág. 425.

c) Importancia. “...establecer con exactitud la realidad de sus almacenes, o sea, la realidad sobre el capital que se tiene invertido en artículos a una fecha determinada...”⁷⁷

Es comprensible que este control debe realizarse una vez al año cuando menos, porque con él se puede establecer:

- La situación real de sus existencias y su valor.
- Las inversiones que se han efectuado
- Una comparación entre la situación real y la contable
- Un índice de rotación que facilite la labor del almacén.
- El Balance anual de la entidad.
- El plan general de las futuras adquisiciones, producción y ventas.
- La responsabilidad que le cabe al personal de Almacén.
- Cómo se encuentran los Almacenes.

d) Clases de Toma de Inventarios al

Existen dos: el masivo y el permanente.⁷⁸

- **El Inventario es Masivo.-**

“...cuando se realiza simultáneamente sobre todos los artículos o sobre gran parte de ellos, su principal característica es que deben realizarse a todo el almacén.” “...el control es más costoso y se debe evitar que el valor de lo controlado sea mayor que lo controlado...”⁷⁹.

- **El Inventario Permanente o Rotativo.-**

Es el que se realiza poco a poco, durante todo el año, de manera que al término se haya contado cuando menos una vez cada artículo. “...En esta clase de inventario el plazo es más largo, no requiere paralización de las labores,

77 **Ídem (75)**, Pág. 348

78 **Ídem (75)**. Pág. 427.

79 **Ídem (75)**. Pág. 426 – 427.

necesita personal dedicado a esta labor y permite comparar los registros con la realidad constante, ajustando inmediatamente los errores que se encuentren...”.

e) Del Planeamiento de la Toma de Inventarios.

“...se requiere estudiar la realidad del Almacén teniendo en cuenta que la realización del inventario se relaciona con el nivel de organización que haya alcanzado el Almacén. El resultado del estudio es un plan que contempla tanto la preparación, como la ejecución del inventario y en el cual debe tenerse presente que mientras más detallada sea la preparación, mejor será la ejecución y los resultados serán óptimos...”.

f) El Plan de Inventario.-

Deberá determinarse y establecerse:

- Tiempo que abarcará el inventario
 - ✓ Fecha de iniciación y término de:
 - ✓ Preparación
 - ✓ Ejecución.
- Programa a seguir en la:
 - ✓ Preparación
 - ✓ Ejecución.
- Horario de trabajo:
 - ✓ Preparación, Ejecución.
- Materiales por inventariar
- Cuáles se inventariarán
- Cómo reconocerlos
- Qué cantidad se contará cada día
- Dónde se encuentran y qué hacer con ellos (Recepción, tránsito, etc.)
- Personal que intervendrá.-
- Dirección del inventario – Su responsabilidad
- Cuántas personas intervendrán y en qué forma
- Cómo se efectuará la preparación y cómo la ejecución

- Obligaciones o normas a las que deben ceñirse.
- Disposiciones, sobre el trabajo y los inconvenientes que pueden presentarse, cómo solucionar y a quién acudir en esos casos.

g) Medios con que se contará.-

Qué medios estarán disponibles y cómo se utilizarán

- Criterio que se observará en las pesadas y mediciones.
- Cómo estarán distribuidos los medios, a cargo de quién y cómo se podrá contar con ellos.
- Medios de seguridad que estarán disponibles para casos de accidentes.

h) Resultados:

- Normas sobre la entrega de los resultados.
- Cómo realizar los resultados y quiénes la harán.
- Quién y cómo efectuará la redacción final del inventario.
- Distribución que corresponde al resultado.
- Cómo se ajustarán las diferencias.
- Investigaciones posteriores a efectuarse, quiénes las harán.

3. Técnica sobre el Movimiento de los Stocks:

a) La Curva de Diente de Sierra

a.1. Generalidades.- El tratamiento de los problemas de los stocks requiere de una clara comprensión de la forma cómo actúan las diversas variables que condicionan su evolución.

a.2. En qué consiste.- Herramienta sumamente útil que permite la representación gráfica del movimiento de los stocks:

“...El “stock fluctuante” es el sometido a las fluctuaciones derivadas de las entradas y salidas...”

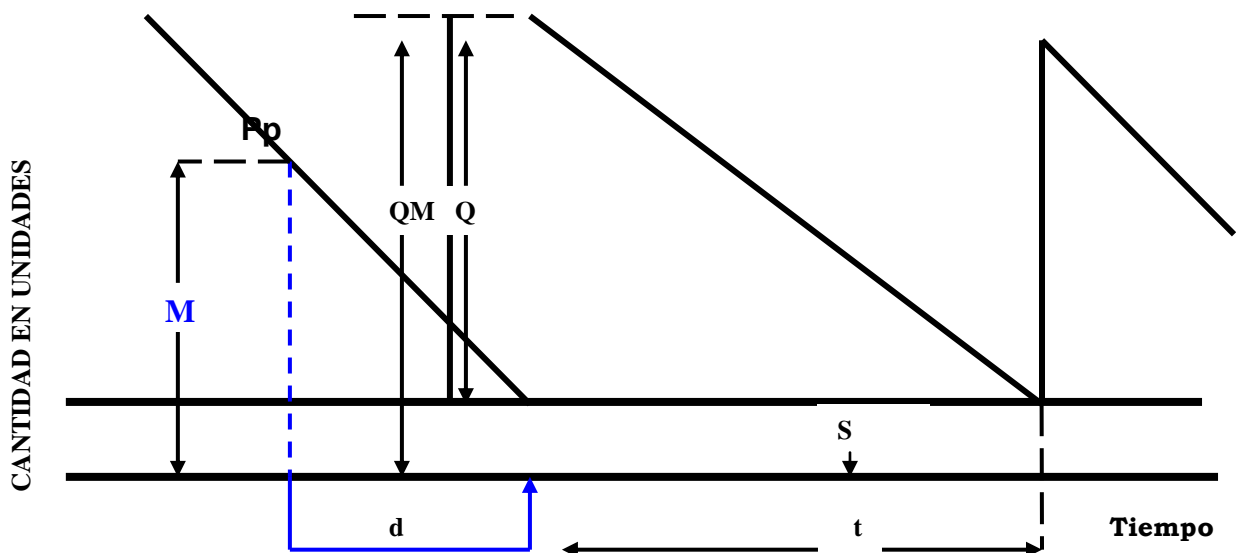
“...El “stock de protección” tiende a mantener un volumen constante, pues su objetivo es provenirse contra agotamiento sorpresivos de las existencias...”

a.3. **Del Procedimiento.-** Las variables que se administran para la graficación de la curva diente de sierra son:

Q	= Cantidad pedida o lote de compra
QM	= Stock máximo cuando llega un nuevo pedido
t	= Tiempo en el que se consumen el lote de compra.
s	= Stock de protección
d	= Tiempo de espera de suministro (interno más el del proveedor)
M	= Cantidad en almacén al momento de hacer un pedido.

a.4. La representación gráfica de la Curva de diente de sierra.-

Gráfico N° 04



b) Técnicas de Gestión Económica de Stocks

Se puede recurrir a dos alternativas...”

- Realizar pedidos de cantidades fijas, determinadas arbitrariamente o por cálculo, en fechas variables.

- Emitir en fechas fijas, determinadas arbitrariamente o no, pedidos de cantidades variables.

b.1. Compras de Lotes Fijos:

Realizar pedidos de cantidades fijas, determinadas arbitrariamente o por cálculo, en fechas variables.

b.1.1. En que consiste.- “...consiste en la determinación de una cuota de stock que produce, al ser alcanzada, el impulso para la emisión de un pedido. Tal cuota de stock se denomina “Punto de pedido” o “Punto de Repetido”. La cantidad fija a pedir, Q , se establece arbitrariamente o considerando cálculos matemáticos por su determinación óptima...”

b.1.2. Su aplicación.- El nombre a veces utilizado “... de los dos compartimientos”, proviene que, efectivamente existen dos partes definidas en el stock: “... Una de ellas está destinada a satisfacer la demanda entre la llegada de un material y la emisión del siguiente pedido...”

“... La otra, tiene por objeto satisfacer la demanda que probablemente habrá entre la emisión del pedido y el momento en que el material este disponible...”

Es obvio que requiere o de cierta regularidad en el consumo, o de la presencia de un stock de protección conveniente que cubra contra las posibilidades de agotamientos cuando el ritmo de salidas se acelere inadvertidamente o la llegada de materiales se retrase.

b.1.3. Su Importancia.- Radica en la existencia de un punto de alarma- El Punto de Pedido.- que previene contra el agotamiento inadvertido. Por el contrario, si por alguna circunstancia se pasara por alto el punto de pedido, se produciría una rotura de stocks, con las consecuencias previsibles para la empresa.

b.2. Compras en Fechas Fijas

Emitir en fechas fijas, determinadas arbitrariamente o no, pedidos de cantidades variables se denomina “Cíclico” o “periódico”.

b.2.1. En que consiste.- “...consiste en establecer fechas fijas de lanzamiento de los pedidos solicitando cada vez cantidades diferentes...”

b.2.2. Su aplicación.- Observemos que de acuerdo a esta política, el pedido nace con absoluta independencia del nivel alcanzado por los stocks, razón por la cual podría haber la posibilidad de que la emisión se realice cuando las existencias hayan llegado a un punto excesivamente bajo.

b.2.3. Su importancia.- No existe, pues, como en el caso del sistema de punto de pedido un punto de alarma” que alerte sobre una próxima rotura probable de los stocks. Sin embargo, es de observar que siendo fijas las fechas de lanzamiento de los pedidos, la probabilidad de que pase por alto una de ellas es bastante reducida.

4. Técnica de los Lotes Económicos de Compra:

a) Generalidades.-

“...se pudo apreciar que de manera general, dos son las Técnicas de gestión de stock que pueden adoptarse: “...La primera de ellas consiste en la compra en lotes fijos de materiales en fechas variables...”.

“...La segunda en formular los pedidos en fechas fijas, aún cuando en cada oportunidad se tengan que adquirir cantidades diferentes...”.

Esta situación nos obliga a establecer y definir lo que es el Lote de Compra.

- **En que consiste El Lote Económico de Compra.-**

“... es una cantidad de bienes que se adquieren en el mercado, es el que puede conseguirse con el menor costo unitario total. Sin embargo para determinarlo es necesario tener la certeza de que se han incluido todos los costos pertinentes, ya que lo que determinan la mayor economía posible no es solo el precio de compra más bajo...”

- **Su aplicación.-**

Muchos son los factores que en la práctica pueden influir sobre los costos finales de los materiales. Empero, haciendo un intento de clasificación, podemos dividir tales factores en dos grandes grupos, de acuerdo a la forma como se relacionan con el tamaño de los lotes de compra.

c.1.- Costo Inversamente Proporcional al Tamaño del Pedido

- **Precio de compra**, el cual disminuirá generalmente cuando el pedido sea mayor, por efecto de los descuentos por cantidad.
- **Costo de adquisición**, es decir, los costos de preparación de documentos, órdenes de compra, de recepción, etc. Este costo será menor, cuando cada Lote de Compra sea más grande, ya que el número de adquisiciones en un período determinado será menor.

c.2.- Costo Directamente Proporcional Al Tamaño Del Pedido

- **Cargas de almacenamiento de las existencias**. Este costo será obviamente mayor cuando el Lote también lo sea, pues el volumen en almacén será más grande más elevado sea el pedido.
- **Cargas sobre las existencias** (intereses sobre el dinero invertido, seguros, riesgo de deterioros y obsolescencia, etc.).

c.3.- Costos de Adquisición

- *Costo de funcionamiento de la sección de compras.(mano de obra, útiles de oficina)*
- *Costos de recepción*
- *Gastos Materiales, Teléfono, Fax, E-mail, Transportes,*
- *Gastos de contabilidad, etc.*

c.4.- Costos de Posesión

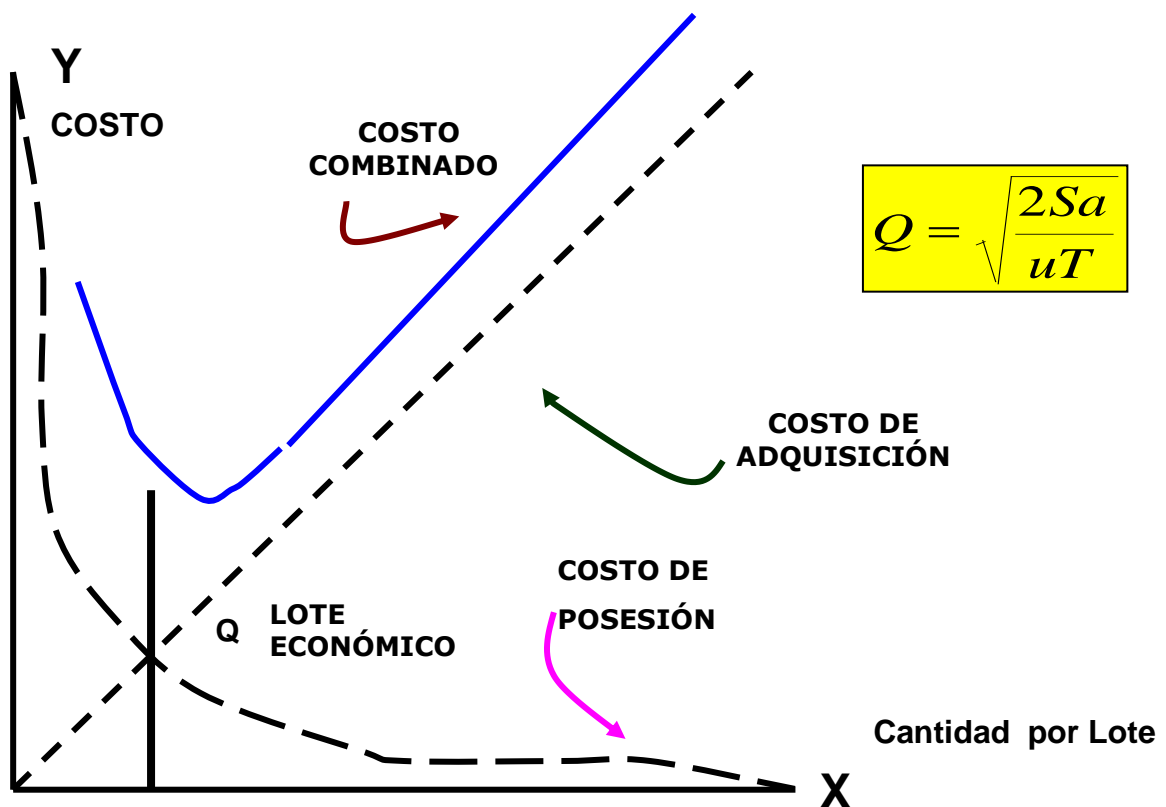
- *Pérdida de interés de los capitales inmovilizados.*
- *Alquiler de local.*
- *Seguros*
- *Transportes internos y manipulado*
- *Riesgos de obsolescencia*
- *Pérdidas por deterioro, etc.*

c.5.- Formula del Lote Económico

- S** = Número de Unidades consumidas al año.
a = Costo de adquisición, es decir el costo de un pedido.
T = Costo de posesión, en tanto por un año.
u = Precio Unitario del Artículo
Q = Lote Económico a pedir

a)	Costo de Adquisición = $a \times S/Q$
b)	Costo de Posesión = $Tqu/2$
c)	Costo de Posesión = COSTO DE ADQUISICIÓN $Sa/q=QuT/2$
d)	Gráfica del Lote Económico de Compra

Gráfico N° 05



5. Indicadores de Medición de la Eficiencia de los Inventarios:

Existen algunas fórmulas que ayudan a medir la eficiencia de los inventarios por medio de los resultados de su performance, y las empresas las emplean comúnmente para constatar si el sistema rinde efectivamente, así como para apreciar el éxito de la gestión de los Stocks de sus ejecutivos.

Entre las técnicas procedimentales de evaluación se tiene las siguientes:

a) Índice de Rotación.-

a.1. Generalidades.- “...permite apreciar la relación entre el consumo o venta realizada en un tiempo determinado (generalmente en un año) y el inventario promedio en ese mismo lapso...”

a.2. En qué consiste.-

“...Como los inventarios constituyen capital invertido en materiales, permite establecer la rotación dada a ese capital y, por lo tanto, los beneficios que dicha rotación genera para la empresa, así como la eficiencia de la comercialización de los productos terminados de la compañía...”

“...Los índices bajos señalan la posible existencia de artículos sin movimiento en el almacén que están generando pérdidas para la empresa...”

a.3. Como se aplica.-

Como existen diferentes situaciones del inventario como materia primas, artículos en proceso, productos terminados y la totalidad de las existencias de la empresa sin importar su situación se puede aplicar indistintamente índices de rotación, observando siempre que se trata de consumos e inventarios promedio. Así tenemos las siguientes formas de aplicación:

a.3.1. Índices de Rotación de Inventario Total.

“...la relación en este caso es de costos de los productos vendidos a inventario promedio y se expresa **sí**:

$$\text{IR de Inventario Total} = \frac{\text{Costo de los Productos Vendidos (Cv)}}{\text{Inventario Promedio (IO)}}$$

a.3.2. Índice de Rotación de Productos Terminados.

“...se considera el costo de los productos vendidos y el inventario promedio del almacén de productos terminados y la relación es:

$$\text{IR de Productos Terminados} = \frac{\text{Costo de los Productos Vendidos (Cv)}}{\text{Inventario Promedio del Almacén de Productos Terminados (IO Pt)}}$$

a.3.3. Índice de rotación de Productos en Proceso.

“...está dado por el costo de los productos fabricados y entregados al almacén de productos terminados y el inventario promedio de los artículos en proceso se expresa...”

$$\text{IR de Productos en Procesos} = \frac{\text{Costo de Productos Fabricados (Cf)}}{\text{Inventario Promedio de Artículos en Proceso (IO p)}}$$

a.3.4. Índice de Rotación de Materia Prima.

“...Se trata de la relación del consumo de materia primas al costo y el inventario promedio de las materias primas almacenadas.

$$\text{IR de Materias Primas} = \frac{\text{Costo de Materias Primas consumidas (Cmp)}}{\text{Inventario Promedio de Materias Primas (IO mp)}}$$

a.3.5. Índice de Rotación de Artículos de Mantenimiento.

“...En toda empresa existen materiales para el mantenimiento de la fabrica y es factible obtener la rotación que estos artículos haya tenido en el año, por la relación entre el costo de los artículos consumidos y el inventario promedio de dichos artículos para mantenimiento:

$$\text{IR de Artículos en Mantenimiento} = \frac{\text{Costo de Artículos Consumidos (Cm)}}{\text{Inventario Promedio de Artículos para el Mantenimiento (IOm)}}$$

6. Técnicas de Programación del Abastecimiento

a) Generalidades.- “...la programación es el conjunto de actividades orientadas a identificar las demandas de recursos materiales en bienes y/o servicios de las unidades usuarias y/o consumidores con la suficiente anticipación consolidándolas analizándolas y definiendo prioridades con la finalidad de mantener un flujo constante de suministros a los usuarios orientados por una política de optimización de gestión...”; “...prevé en forma racional y sistemática, la satisfacción de las necesidades y bienes y servicios para el cumplimiento de las metas asignadas a los diversos órganos estructurales de una Empresa...”.

b) Finalidad de la Programación de Abastecimiento. (...) *contar con adecuada provisiones de bienes y servicios para el desarrollo de los procesos productivos en cada entidad en función de sus netas y su disponibilidad presupuestal o financiera.*

- *Permitir un flujo constante de aprovisionamiento de bienes y dotación de servicios no personales que aseguran la continuidad de las actividades en la empresa.*
- *Opera las actividades en materia de austeridad y racionalidad para la obtención y uso de bienes y servicios en la administración del abastecimiento.*
- *Contar con información necesaria para el desarrollo de los procesos técnicos de abastecimientos (...).*

c) Importancia. Lograr identificar las demandas en recursos materiales. Se consolida, analiza y definen prioridades de abastecimiento, se obtiene la gestión de abastecimiento

d) Responsabilidad.- “...las unidades orgánicas responsables del cumplimiento de metas, las unidades orgánicas encargadas de las funciones de planificación y presupuesto, la unidad orgánica encargadas de la función de abastecimientos de bienes y servicios en ejercicio de su propias funciones...”.

e) Como se aplica la Programación de Abastecimiento. El proceso de programación de abastecimiento consta de las fases Técnicas siguientes:

- ***Determinación de necesidades o requerimientos.***
- ***Consolidación de necesidades o presupuesto de compra.***
- ***Formulación del plan de obtención o presupuesto de compra.***
- ***Ejecución, evaluación de la programación del abastecimiento.***

7. Técnicas de Registro y Catalogación de Existencias:

a) Que es la Catalogación. “...Proceso técnico que tiene por finalidad de establecer un lenguaje homogéneo de identificación común, identifica los bienes y servicios materia de abastecimiento de manera inequívoca en el sistema de abastecimiento de una organización...”⁸³. “...Proceso por medio del cual se identifican las existencia de una identidad refiriéndose a normas o Standard

determinados de antemano, para clasificarlas de acuerdo a su naturaleza o uso y asignarles un símbolo que le represente...⁷⁹³.

8. Prueba Binomial:

En la mayoría de las áreas de conocimiento es relativamente frecuente encontrarse con variables **DICOTOMICAS o DICOTOMIZADAS**, es decir con variables categóricas que solo toman dos valores: **Éxito-Fracaso, A Favor-En Contra, Tratados-No Tratados, Recuperados-No Recuperados, Aprobados-Suspensos, Positivo-Negativo, etc.** Podemos llamar, de forma genérica **ACIERTO Y ERROR** a los dos niveles de una variable de este tipo⁸⁰.

La prueba Binomial permite averiguar si una variable dicotómica sigue o no un determinado modelo de probabilidad. En Concreto, permite contrastar la hipótesis de que las proporción observada de **aciertos** se ajusta a la proporción teórica de una distribución Binomial (lo cual se traduce, según veremos, en la posibilidad de contratar hipótesis sobre proporciones y sobre cuantiles). John Arbuthnott (1710) fue el primero en utilizar este procedimiento para demostrar que la proporción de varones nacidos en Londres, en un determinado periodo de tiempo era significativamente mayor que la proporción de mujeres.

a) La Prueba Binomial, se emplea cuando los resultados del experimento, se expresan en forma dicotómica. Los dos tipos de resultados se pueden clasificar en **ÉXITO o FRACASO**, y aplicar la formula de la probabilidad Binomial para poder calcular la probabilidad de ocurrencia de la hipótesis nula formulada. Comparando esta probabilidad **Bx** con el nivel de significación adoptado alfa por el investigador para el experimento, se procede a tomar la decisión con uno de los casos posibles siguientes.

b) Definir Dicotomía: Definir qué valores de las variables seleccionada van a utilizarse como categorías.

80 **AZZIMONTI RENSO. BIOESTADÍSTICA APLICADA.** Disponible en: [www.JC - arroi_pss@ciudad.com.ar](http://www.JC-arroi_pss@ciudad.com.ar). Consultada el 23 de Diciembre del 2007.

c) **Obtener los datos:** Si la variable seleccionada es dicotómica, esta opción, deja las cosas como están, es decir, deja que sean los propios valores de la variable los que definan la dicotomía.

En este caso, la Hipótesis que permite contrastar la prueba Binomial. Definir dicotomía, permite decir, entre otras cosas, que tipo de contraste se desea llevar a cabo con la prueba Binomial: sobre una proporción (si la variable es dicotómica) o sobre la mediana o cualquier otro cuantil (si la variable es al menos ordinal).



2.3. Marco Legal de Referencia

2.3.1. Ley de Contrataciones del Estado⁸¹

La Ley de Contrataciones del Estado. Decreto Legislativo N° 1017 que consta de 70 artículos 13 Disposiciones Complementarias Finales, 3 Disposiciones Complementarias Transitorias, 1 Disposición Complementaria Modificatoria y 1 Disposición Complementaria Derogatoria, a la vez su Reglamentación, Decreto Supremo N° 184-2008-EF, que contiene 298 Artículos. 5 Disposiciones Complementarias Finales, 8 Disposiciones Complementarias Transitorias y 1 Anexo Único. La presente Ley establece entre otros:

“...las normas que deben de observar las entidades del Sector Público, en los procesos de Contrataciones de Bienes y Servicios u Obras, y a la vez regula las obligaciones y derechos que se derivan de los mismos...”.

“...se encuentran sujetas a la presente norma todas las entidades del Sector Público, es responsable de Planificar los proceso de Adquisición o Contratación y para lo cual debe de llevar un expediente que contenga, todas las incidencias del proceso de contratación o adquisición de principio a fin...”.

Artículo 8º.- “...El Reglamento establecerá la organización, funciones y procedimientos de los registros, así como los requisitos para la inscripción o inclusión y la periodicidad, con que se publicará en el Peruano, la relación de inhabilitados. Los registros deberán observar los principios contenidos en la Ley de Simplificación administrativa...”.

Artículo 14º.- “...Los procesos de selección son: Licitación Pública, Concurso Público, Administración Directa y Adjudicación de menor cuantía. El Reglamento determinará las características. Requisitos, procedimientos, sistemas y modalidades aplicables a cada proceso de selección...”.

⁸¹ LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO. Decreto Legislativo N° 1017; Pág. N° 45.

Artículo 5º.- Formulación del Plan Anual de Contrataciones.- “...Necesidades de Bienes y Servicios en general, de consultoría, y ejecución de Obras, en función de sus respectivas metas, señalando las prioridades, la programación respectiva y un perfil genérico de las especificaciones técnicas...”.

2.3.2. Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú N° 27067

La Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú N° 27067 que consta de 18 artículos y 7 Disposiciones finales. La presente Ley establece entre otros:

Artículo 1.- Personería jurídica

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - CGBVP, es una entidad con personería jurídica de derecho público interno. Constituye un pliego presupuestal de la Presidencia del Consejo de Ministros. Goza de autonomía técnica, económica y administrativa. Es la autoridad competente en materia de prevención, control y extinción de incendios.

Artículo 2.- Objetivos

Son objetivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú:

- a)** Promover y coordinar las acciones de prevención de incendios y accidentes, evaluando los riesgos para la vida y la propiedad, notificando a las autoridades competentes la violación de las normas vigentes sobre la materia.
- b)** Combatir incendios, rescatar y salvar vidas expuestas a peligro por incendios o accidentes, atendiendo las emergencias derivadas de los mismos, prestando socorro y asistencia debida.
- c)** Participar en las acciones de apoyo al control de los daños ocasionados por desastres o calamidades, naturales o inducidos, bajo la orientación del

Instituto Nacional de Defensa Civil, en tanto ente rector del Sistema Nacional de Defensa Civil.

Artículo 3.- Funciones

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú tiene las siguientes funciones:

- a) Formular, coordinar, aprobar, ejecutar y supervisar planes y normas técnicas relacionadas con la prevención y combate de incendios.
- b) Combatir incendios, atender emergencias ocasionadas por incendios o accidentes, prestando el socorro y la ayuda debida.
- c) Dirigir y controlar a nivel nacional las actividades de las organizaciones que desarrollen acciones contra incendios y rescate en caso de siniestros, a excepción de las correspondientes a las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú.
- d) Brindar el apoyo requerido por las autoridades respectivas para la mitigación de desastres naturales o inducidos, conforme a las directivas del Sistema Nacional de Defensa Civil.

Artículo 5.- El Comando Nacional

El Comando Nacional es el órgano rector y máxima autoridad del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. Su sede es la Capital de la República. Las resoluciones, normas y directivas que expida son de estricto cumplimiento por todos los órganos y miembros del Cuerpo. Lo dirige el Comandante General, cargo que es ejercido por un Oficial General del CGBVP en situación de actividad.

El Comandante General es la máxima autoridad representativa del CGBVP. Es responsable del cumplimiento de los objetivos de la institución, así como del empleo de los recursos humanos, logísticos y económicos financieros.

Artículo 15.- De los recursos económicos

Son recursos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, los siguientes:

- a) Los montos asignados por el Tesoro Público.
- b) Los ingresos propios generados por consultorías, capacitación y asistencia técnica en materia de su competencia.
- c) Las donaciones nacionales e internacionales.
- d) Los demás establecidos por ley.

➤ **Reglamento Interno de Organización y Funciones del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú**⁸²

Artículo 38.- De la Oficina de Planificación

La Oficina de Planificación es el órgano encargado de la formulación, conducción y evaluación de los sistemas de planificación, presupuesto y cooperación técnica internacional. La Oficina de Planificación está a cargo de un Oficial General denominado el Director de la Oficina de Planificación, y depende del Comandante General.

Artículo 39.- Competencia de la Oficina de Planificación

Corresponde a la Oficina de Planificación:

- a) Asesorar al Comando Nacional en la formulación de la Política del Cuerpo
- b) Formular y proponer planes y programas administrativos en el nivel institucional
- c) Formular el presupuesto anual del CGBVP de acuerdo a las normas establecidas por el Comando Nacional y encargarse de su evaluación

⁸² Reglamento de Organización y Funciones del Cuerpo General de Bomberos del Perú Resolución Ministerial N° 128-2008-PCM

- d) Establecer los alineamientos básicos así como consolidar y evaluar la información y datos estadísticos y económicos del CGBVP
- e) Preparar y proponer al Comando Nacional, los planes a corto, mediano y largo plazo del Cuerpo
- f) Fomentar la cooperación técnica y financiera, nacional e internacional, en apoyo del desarrollo del CGBVP
- g) Preparar y proponer al Comando Nacional, las pautas para la normalización de la metodología administrativa y operativa
- h) Otras que le asigne la Comandancia General

Artículo 40º.- Unidades de la Oficina de Planificación

La Oficina de Planificación cuenta con las Unidades siguientes:

- a) Unidad de Planificación
- b) Unidad de Presupuesto
- c) Unidad de Cooperación Técnica Internacional

Artículo 41º.- Unidad de Planificación

La Unidad de Planificación es la encargada de elaborar y proponer los lineamientos de política de inversión; planificar la dotación de infraestructura, bienes y servicios, así como coordinar y establecer criterios técnicos y metodológicos para la formulación, ejecución y evaluación de los planes, programas y actividades del CGBVP. Está a cargo de un jefe con el nivel jerárquico de Oficial Superior, quien depende del Director de la Oficina de Planificación.

Artículo 42º.- Unidad de Presupuesto

La Unidad de Presupuesto es la encargada de asesorar al Comando Nacional en la evaluación de la asignación de recursos presupuestarios y conduce la formulación y evaluación del Presupuesto del CGBV. Esta a cargo de

un Jefe de nivel jerárquico de Oficial Superior, quien depende del Director de la Oficina de Planificación.

Artículo 43º.- Unidad de Cooperación Técnica Internacional

La Unidad de Cooperación Técnica Internacional es la encargada de estudiar las necesidades de cooperación técnica y financiera nacional e internacional del CGBVP y de negociar la obtención de los recursos para satisfacer las necesidades. Está a cargo de un jefe con el nivel jerárquico de Oficial Superior, quien depende del Director de la Oficina de Planificación.

Artículo 55º.- Dirección de Logística

La Dirección de Logística es la encargada de programar, coordinar, ejecutar, y controlar el abastecimiento de bienes y prestación de servicio que requieran los Órganos del CGBVP, efectuar los trámites aduaneros correspondientes, de acuerdo con las normas legales vigentes. Está a cargo de un Director, con el nivel jerárquico de Oficial General, quien depende del Director General de Administración.

Artículo 56º.- Dirección de Mantenimiento

La Dirección de Mantenimiento es la encargada de programar, coordinar, ejecutar y evaluar las acciones referidas al mantenimiento y reparación del parque automotor, bienes y equipos del CGBVP. Así como coordinar y supervisar dichas acciones con los Órganos Descentralizados del CGBVP. Está a cargo de un Director, con el nivel jerárquico de Oficial General, quien depende del Director General de Administración.

2.3.3. Normas del Sistema de Abastecimiento⁸³

Las Normas del Sistema de Abastecimiento están referidas al ejercicio de su rol técnico-normativo. La Dirección Nacional de Abastecimiento DNA en su oportunidad emitió normas referidas tanto a aspectos genéricos como a sus Procesos Técnicos de:

“...Catalogación, Proveedores, Programación, Registro y Control, Adquisiciones, Recuperación de Bienes, Almacenamiento, Mantenimiento, seguridad, distribución y Disposición Final...”. Para regular progresivamente los restantes aspectos la DNA efectúa investigaciones Aplicadas...”.

“...Las Normas Generales del Sistema.- La ley del Sistema Nacional de Abastecimiento toma para sí las normas que sobre su función emitieron anteriormente y en suplencia, las de Control y Contabilidad....”

Las primeras fueron sustituidas a partir de Agosto de 1980, por un conjunto de disposiciones denominadas "Normas Generales del Sistema Nacional de Abastecimiento", estas normas generales son siete, hasta el momento, y se refieren a otros tantos asuntos de importancia para la gestión.

Las Normas, son como sigue:

- **SA.01** Aplicación de criterios de eficiencia y eficacia
- **SA.02** Integridad de Administración del Abastecimiento
- **SA.03** Actualización y utilización de información para el Abastecimiento
- **SA.04** Unidad en las Adquisiciones de bienes y servicios
- **SA.05** Unidades en el Ingreso Físico y custodia temporal de bienes
- **SA.06** Austeridad del Abastecimiento
- **SA.07** Verificación del estado y utilización de bienes y servicios

⁸³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE NORMAS GENERALES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, NORMAS GENERALES DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS NORMAS GENERALES DE LOS SISTEMAS DE CONTABILIDAD, TESORERÍA Y ABASTECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Primera edición; 1995, Pág.207-209.

SA.01. Aplicación de criterios de eficiencia y eficacia

Concepto.- “...El Abastecimiento como actividad de apoyo al funcionamiento interno de la organización, debe contribuir al racional empleo y combinación de bienes y servicios (eficiencia), así como a conseguir los objetivos propuestos (eficacia) del mejor modo posible...”.

Para que la contribución sea real y efectiva es necesario orientarla mediante criterios, reglas, pautas o condiciones previamente establecidas. De entre muchos, el Sistema de Abastecimiento seleccionó y priorizó, en orden de importancia, la concurrencia obligatoria de los elementos o factores siguientes:

Cantidad: magnitud; todo aquello capaz de aumento o disminución, por consiguiente puede medirse o numerarse.

Calidad: conjunto de propiedades o cualidades que definen el carácter, índole, importancia o valor de algo.

Oportunidad: condición medida en términos de tiempo, para que los hechos ocurran en el momento más conveniente o, sea puntual.

Lugar: porción de espacio o referencia espacial donde ocurre algún evento; sitio que ocupa una cosa.

Costo: valor monetario que se asigna a un hecho como resultado de sumar, aritmética o algebraicamente, el precio de cada componente...”.

SA. 02. Integridad de Administración del Abastecimiento

Concepto.- “...El Abastecimiento es una función de apoyo al funcionamiento interno de una organización social. Se orienta a suministrar o proporcionar los elementos materiales (denominados bienes) y las actividades complementarias para la operación de dichos elementos en estado óptimo o garantizado (denominados servicios); ambos, bienes y servicios, se emplean para la producción gubernativa de servicios públicos, o de bienes económicos a través de las distintas entidades que constituyen la Administración Pública...”.

Tales actividades se realizan en campos especializados denominados procesos técnicos, relativamente autónomos e interdependientes. “...Son procesos técnicos de Abastecimiento: catalogación, registro de proveedores, programación, registro y control, adquisición, recuperación de bienes, almacenamiento, mantenimiento, seguridad, distribución y disposición final...”.

SA 03. Actualización y utilización de información para el Abastecimiento.

Concepto.- Información es todo dato o fenómeno que proporciona un nuevo conocimiento o incrementa el actual, sobre la realidad social en que opera una entidad.

“...El Abastecimiento se vale de la información para orientar, organizar y racionalizar el desarrollo de los procesos técnicos. Para que sea confiable la información debe ser actual, es decir, reflejar del mejor modo posible los fenómenos que ocurren en el momento presente...”.

SA.04. Unidad en las Adquisiciones de bienes y servicios

Concepto.- La adquisición es un proceso técnico de Abastecimiento, de ahí la facultad exclusiva.

“...Consiste en un conjunto de actividades TECNICO - ADMINISTRATIVO - JURIDICAS orientadas a lograr que una entidad pública, en representación del Estado, logre la propiedad, disponibilidad o facultad de utilización de bienes y/o servicios en forma permanente o temporal, derivándose o no una obligación de pago...”.

SA.05. Unidades en el Ingreso Físico y custodia temporal de bienes

Concepto.- El almacenamiento es un proceso técnico de abastecimiento orientado a establecer y aplicar pautas para la ubicación y custodia temporal de bienes en cualquier área física acondicionada con ese fin. La custodia temporal se inicia con la adquisición y la recuperación de bienes, las cuales se realizan en formas y modalidades diversas. “...El ingreso físico en un acto de incorporación a la entidad, pasando desde fuera de ella hacia adentro a través de un lugar previamente establecido. El ingreso es acto formal que origina acciones administrativas para certificarlo, acreditar condiciones e incorporar los bienes al conjunto de la entidad...”. Son bienes todos los elementos materiales, individualizables, mesurables, intercambiables y útiles. Hay acciones técnicas propias del ingreso físico y custodia temporal de bienes, las cuales necesitan ser precisadas y asignadas a ciertas áreas funcionales, recogiendo las peculiaridades de cada entidad. “...La unidad en el ingreso físico y custodia temporal garantiza acciones racionales y facilitan el control, en congruencia con el principio contable de "Unidad de Almacén...”.

SA.06. Austeridad del Abastecimiento

Concepto.- “...Se entiende por austeridad del Abastecimiento; la equilibrada estimación de necesidades de bienes y servicios; al empleo mejorado de los limitados recursos asignados a una entidad pública y a su adecuada combinación para obtener más y mejores resultados (productos materiales y servicios públicos), en beneficio de la colectividad en general. La austeridad es condición básica del Abastecimiento y su aplicación corresponde a todos los órganos de una entidad...”.

Corresponde al órgano de Abastecimiento, en ejercicio de sus atribuciones y funciones, estudiar, adecuar y/o proponer a la Alta Dirección de la entidad los criterios u orientaciones para aplicación de medios de austeridad, referidas tanto a bienes como a servicios. Esos criterios serán recogidos, coordinados y proporcionados, principalmente a los órganos de línea de la entidad.

SA.07. Verificación del estado y utilización de bienes y servicios

Concepto.- La verificación es un acto de constatación física que realizan personas en representación de la entidad.

“...Al Sistema de Abastecimiento le corresponde la constatación en referencia a las unidades físicas, aplicables tanto a los bienes como a los servicios. La verificación constituye requisito para realizar de manera racional y sobre base reales, las acciones de Abastecimiento que resulten necesarios...”.

Básicamente la verificación se refiere a los aspectos siguientes: existencia o presencia real del bien o del servicio (visto como acción o resultado); estado para apreciar el grado de conservación o deterioro del bien, así como el resultado del servicio; y condiciones de utilización, para constatar en qué se empleo, lugar, habilidades del responsable, condiciones de seguridad, rendimiento y sobre todo el empleo en beneficio de la organización en su conjunto (con fines oficiales).



2.4. Términos Conceptuales

2.4.1. Variables de la Demanda Institucional

En el Perú existen 190 compañías de bomberos, cada una de estas con sus propias necesidades y muchas de ellas con realidades geográficas distintas, esto a su vez significa la existencia de una gran demanda de recursos por parte del personal que labora dentro de estas instituciones. La preocupación de los bomberos por la falta de recursos de su institución es aguda, dado que son ellos los que corroboran ostensiblemente, a diario, las precarias condiciones en las que tienen que operar. Existen algunas gestiones que realizan los altos mandos bomberiles para mejorar esta situación; pero, lamentablemente, no son suficientes ante la gran demanda existente en todo el país referente a equipos, maquinaria e infraestructura.

Una buena alternativa de solución podría recaer en manos de los empresarios del sector privado brindando apoyo económico a esta institución y potenciando así un beneficio mayor para ellos mismos y la sociedad peruana en general.

En los últimos meses del año anterior el trabajo de los bomberos se extendió a actividades privadas como alquiler de las ambulancias y de camiones con el propósito de recaudar fondos para la manutención del cuartel, incluyendo los gastos por los servicios de agua potable, energía eléctrica, teléfono y alimentación, entre otros.

Aunque el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, en ocasiones recibe donaciones de algunos organismos, no cuentan con un presupuesto suficiente, por lo que han tenido que suprimir la satisfacción de algunas necesidades básicas.

Como podemos ver las necesidades del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú van más allá de un problema presupuestal, abarca evidentemente una inadecuada gestión administrativa cuya solución conllevaría a

que los problemas antes expuestos sean prioridad a la hora de formular soluciones concretas y eficientes.

2.4.1.1. Medios de Transporte

Como en toda realización de un trabajo es necesario contar con dos factores fundamentales: el factor humano y el factor tecnológico, la carencia o deficiencia de alguno de estos distorsionará la labor a realizarse debido a que estos factores necesitan uno del otro para poder lograr alcanzar objetivos de manera efectiva.

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú no escapa a esta realidad puesto que para realizar sus faenas diarias necesitan de una serie de implementos y maquinarias adecuadas y en óptimo estado para una respuesta eficaz y oportuna ante cualquier eventualidad, la institución debe propender a la modernización de sus equipos y la adquisición de los implementos necesarios para el trabajo, cuya responsabilidad recae principalmente en el estado.

Los equipos con que cuenta el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Equipo automotor especializado (máquinas escalera, máquinas bomba, unidad de rescate)
- Vehículos (camperos, camionetas, bus, otros)
- Equipos misceláneos para la extinción de incendios y atención de emergencias (varios)
- Equipo especializado para la atención de emergencias (incendios forestales, rescate vehicular, etc.)
- Equipo automotor especializado

Como se puede apreciar se cuenta con unos tipos de máquinas de mayor importancia como son las máquinas escalera, las máquinas bomba de 1000 galones, las de desplazamiento rápido y otras.

2.4.1.2. Software de gestión logística

La logística implica el almacenaje y el inventario de transportes, hoy en día se ha convertido tanto en el movimiento alrededor de los datos como alrededor de los productos. La información del estado de la gestión logística en tiempo real es esencial por lo que las empresas de almacenamiento, logística, transporte, envíos, y demás puedan saber y hacer un seguimiento al movimiento de mercancías a través de la cadena de suministros de una distribución en aumento.

Las empresas necesitan cada vez más de instrumentos de gestión que involucren las tecnologías de la información; por lo que se ha considerado necesario precisar los conceptos básicos obtenidos, de fuentes o autores que gozan de reconocimiento y vigencia en el campo de la logística, como parte del Marco Referencial, que va a servir como patrón comparativo a manera de modelo, para analizar la situación encontrada en la realidad actual del estudio (resultados); Todos los conceptos básicos en el campo de la logística conocidos y aplicables al interior del marco teórico entre otros se han obtenido, de fuentes o autores que gozan de reconocimiento y vigencia en el campo del Abastecimiento, todas tienen citas a pie de página; y, los precisamos porque nos permite entender, con mayor propiedad la temática de la investigación sin que el orden en que aparecen signifiquen que sean los más importantes, entre los más representativos son los siguientes:

1. Capacitación para el uso profesional de nuevas tecnologías
2. Actualizaciones de los programas

1. Capacitación para el uso profesional de nuevas tecnologías

Según el portal Web de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona:

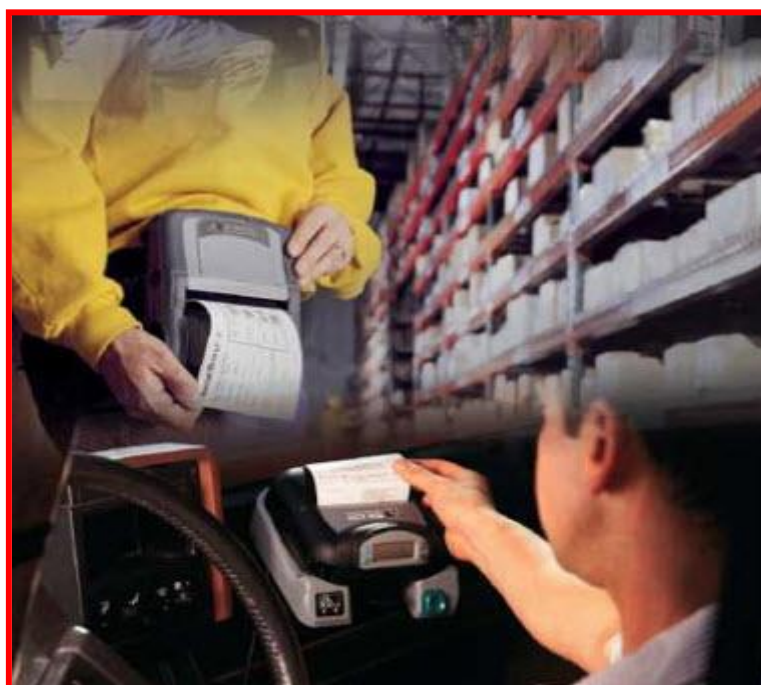
“...Ya hace bastantes años que el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) está transformando muy significativamente la manera de trabajar en las organizaciones públicas y en el sistema político. El potencial de mejora y de innovación que plantea la introducción de las TIC en el

mundo de la gestión pública incide tanto en términos de calidad como de eficacia y productividad, al mismo tiempo que abre nuevas alternativas para implicar a los ciudadanos en la decisión y la gestión de los asuntos públicos...”⁸⁴

2. Actualizaciones de los programas

Según el portal Web del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación español:

“...Un Sistema Operativo (S.O.) es un conjunto de programas destinados a permitir la comunicación del usuario con un ordenador y gestionar sus recursos de manera eficiente. Comienza a trabajar cuando se enciende el ordenador, y gestiona el hardware de la máquina desde los niveles más básicos. Los Sistemas Operativos requieren de actualizaciones periódicas, por varios motivos: Actualizaciones del hardware, actualizaciones de los programas y nuevas funcionalidades...”⁸⁵.



⁸⁴ **Universidad Pompeu Fabra. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Barcelona.**
<http://www.upf.edu/politiques/es/oferim/tics.html>

⁸⁵ **Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación. España.**
http://cert.inteco.es/extfrontinteco/img/File/intecocert/actualizacionesSW/actualizar_so.pdf

2.4.1.3. Recursos Económicos

Los Bomberos tienen diversos métodos para financiarse, estos son con un aporte Gubernamental de la Ley de Presupuesto de la Nación, luego hay aportes locales, estas son subvenciones voluntarias por parte de los gobiernos municipales, provinciales y regionales, en algunos casos estas entidades apoyan fuertemente a sus bomberos pero lamentablemente hay otras que ni siquiera los consideran dentro de presupuesto , también hay aportes de la comunidad, estas se realizan mediante donaciones mensuales de socios cooperadores, sorteos, campañas del sobre e incluso recolectando dinero en las calles y carreteras, por ultimo están los aportes voluntarios, estos corresponden a cuotas ordinarias para el mantenimiento del cuartes, cuotas extraordinarias para financiar actividades o compras de materiales además es importante señalar que cada bombero se compra gran parte de su uniforme.

Los miembros del CGBVP desarrollan sus funciones a TITULO GRATUITO. Las Jefaturas y cargos de las unidades orgánicas también son desempeñadas a título gratuito.

Los bomberos deben construir, reparar y mantener sus cuarteles, deben adquirir, reparar y mantener sus carros bombas, deben comprar, reparar y mantener los equipos de incendio (mangueras, pitones, equipos de respiración, extintores, escaleras, cuerdas, etc.), equipos de rescate (herramientas hidráulicas, tablas inmovilizadoras, collares cervicales, botiquines de primeros auxilios, etc.), uniformes de trabajo (cotonas, cascos, guantes, etc.), además como cualquier otra organización debe ocupar material de oficina y material de aseo, es decir gastos operacionales, también existen algunos funcionarios rentados, es decir reciben sueldo, ellos son los cuarteros (choferes de las bombas), mensajeros (auxiliares de aseo y cuidadores del cuartel), operadoras de la central de alarmas (quienes reciben la llamada de emergencia y despachan los carros bombas) y por ultimo personal administrativo (quien realiza el papeleo y control contable)

Así mismo haremos invocación a la Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú en sus artículos 15 y 16 donde se hace mención a sus recursos económicos y sus bienes:

- **Artículo 15º.- De los recursos económicos**⁸⁶

Son recursos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, los siguientes:

- a) Los montos asignados por el Tesoro Público.
- b) Los ingresos propios generados por consultorías, capacitación y asistencia técnica en materia de su competencia.
- c) Las donaciones nacionales e internacionales.
- d) Los demás establecidos por ley.

- **Artículo 16º.- De los bienes**⁸⁷

Los bienes del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú son inembargables.



⁸⁶ Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. Art. 15

⁸⁷ Ídem (86). Art. 16.

2.4.2. Variables de la Oferta del Comando Nacional del CGBVP

Entendiendo la oferta como el conjunto de bienes o servicios que se pueden brindar a un mercado determinado que los demanda, las necesidades de requerimientos del CGBVP deben ser satisfechas por los organismos encargados de la gestión logística de sus recursos. El Perú es un país agreste cuyas formaciones y accidentes geográficos hacen difícil la circulación abierta por el territorio nacional; teniendo en cuenta que todas las dependencias del CGBVP se encuentran dispersas y muchas de ellas en lugares de difícil acceso, se llega a la conclusión que la logística de los recursos para esta institución tiene tres ejes fundamentales:

Oferta del Comando General:

1. Medios de transporte
2. Medios de Comunicación
3. Capacitación Técnica



2.4.2.1. Medios de Transporte

Se está desarrollando la estructura vial en el Perú. "...El patrón vial que el Perú va a tener es una red transversal de la ceja de Selva a la Costa, pero apuntando hacia Lima, a manera de disminuir los costos de transporte. No será perpendicular sino diagonal a la Cordillera, siempre buscando la ruta de mayor facilidad de acceso al mercado limeño..." Habrá diversidad de redes de acceso de la ceja de Selva y la Sierra hacia la Costa. Hay una expansión y mejoramiento de la red vial nacional y todo parece indicar que esta continuará, lo que permitirá un menor costo del transporte, debido a los flujos viales modernos nuevos y asfaltados. Esta política propiciará la creación de Corredores Económicos a lo largo de las vías más importantes. Se espera una articulación vial transversal de la sierra a la panamericana y una articulación diagonal entre la selva y la costa, ambas apuntan a Lima. La forma específica de las vías estará determinada por el menor costo del transporte hacia el mercado de Lima. La vía marginal buscara extenderse hacia el sur del país.

Todo indica que el desarrollo vial no sufrirá cambios mayores, por lo que se espera un mayor comercio ínter provincial con más conexión a los corredores económicos de la costa y de la selva. Esto cambiara el panorama económico. Las zonas de subsistencia producirán para los nuevos mercados. El costo del transporte al mercado principal seguirá siendo el determinante para la vía y modalidad a usarse, por ello, es probable que en Huaraz y el Callejón de Huaylas en su conjunto queden exentos de la vía que entrelace Tingo María y Lima. De otro lado debido a la inversión minera de Antamina en la zona, el puerto de Huarmey cobrara importancia y se terminara y mejoraran las carreteras que lo ínter conecten.

Finalmente, "...Perduran algunas ideas ancestrales con conceptos inviables que no recogen las nuevas tendencias del desarrollo. También existe falta de información y comunicación de los planes del MTC y los del departamento. Deben crearse mecanismos de consulta y participación entre el MTC y el gobierno regional y local.

Sin embargo éstos últimos deben de mostrar su predisposición de participar en la ejecución de proyectos asignando recursos locales, particularmente dirigidos a reducir los gastos de logística...”⁸⁸.

2.4.2.2. Medios de Comunicación

- **Telecomunicaciones en Términos Globales.-**

La tendencia es, a que todas las ciudades dispongan del servicio telefónico. Hay una masificación del uso de Internet en las zonas urbanas, principalmente por sectores de la juventud, fenómeno eminentemente peruano.

- **Ingreso de la TV digital integrada a Internet.-**

Asistimos a una generalización de la cobertura de las redes de teléfono, televisión por cable y el uso del Internet. El abaratamiento del costo de las comunicaciones, especialmente del servicio telefónico, se prevé tenderá a que posiblemente en el futuro sea gratis. La televisión y el teléfono llegarán a las zonas rurales. Se avizora la generalización del uso de celulares (En Finlandia casi el 50% de niños mayores de 8 años ya tienen su propio celular). Habrá mayor cobertura del teléfono celular y su mantenimiento será similar o menor al teléfono fijo. Muchos de nosotros usan y explotan el Internet, mensajes de texto-voz, imágenes digitales, todos ellos entre otros tenderá a masificarse a costos muy bajos.

Crecerá el trato business to business (transacciones vía Internet en más del 70%). Es una tendencia en el Perú el aprendizaje masivo y acelerado de los jóvenes en el uso del Internet. Se espera la ocurrencia de un shock entre los alumnos y profesores en los próximos 5 años, pues casi todos los estudiantes sabrán utilizar el Internet y sus profesores no. Surgirán presiones de crisis en la enseñanza. En adelante se aprenderá computación usando directamente el Internet; que, de por sí, no admite diferencias sociales. En las zonas rurales, las capitales de distrito ya se observan cabinas de acceso público de Internet

⁸⁸ CRAVENS, DAVID Y HILLS, GERALD “ADMINISTRACIÓN EN MERCADOTECNIA”, México, Cía. Editorial CONTINENTAL, S.A. DE C.V. 1ª Ed. Cap. 1. 1993. Pág. Nº 50.

(OSIPTEL ha aprobado la norma para implementar los CABINETS, en las capitales de los distritos rurales), así como con televisión.

La globalización de las comunicaciones esta redefiniendo las actividades industriales y tecnológicas. Las empresas más modernas abandonan sus actividades industriales y otros las desarrollan fuera de sus países de origen. En el turismo la construcción de itinerarios y adquisición de pasajes ya se realiza por Internet, se observa la no emisión del tradicional boleto de pasajero, en la actualidad se emite ticket virtual, y su adquisición se realiza por medios de tarjetas de crédito, se observa el no uso de dinero en efectivo, de igual modo las reservas de hoteles, escoger itinerarios de viajes serán aspectos claves para marcar la tendencia del tipo de adquisición, para todo ello se realiza el Internet, se adiciona a estos nuevos procedimientos virtuales al cargo y abono de cuentas a través del sistema financiero en todo el comercio electrónico que, cada día esta incrementándose de manera especial la compra y venta de medicamentos con entrega a domicilio, por ser una necesidad de suma importancia para la salud.⁸⁹



⁸⁹ Ídem (88). Pág. 56.

2.4.2.3. Capacitación Técnica

“...Los procesos de desarrollo de personas se relacionan estrechamente con la educación. Educar (del latín educare) significa extraer, traer, arrancar...”. En otras palabras representa la necesidad de traer del interior del ser humano las potencialidades interiores. La palabra educar significa exteriorización de esos estados latentes y del talento creador de la persona. Todo el modelo de formación, capacitación, educación, entrenamiento y desarrollo debe garantizar al ser humano la oportunidad de ser a partir de sus propias potencialidades, sean innatas o adquiridas.

Desarrollar personas no es solo darles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, y se tornen más eficientes en lo que hacen, sino darles la formación básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamientos y les permitan ser más eficaces en lo que hacen: formar es mucho más que informar, pues representa el enriquecimiento de la personalidad humana. En la actualidad, las organizaciones se están percatando de eso.

Los procesos de desarrollo implican tres estratos que se superponen: el entrenamiento, el desarrollo de personas y el desarrollo organizacional. Los estratos menores como entrenamiento y desarrollo de personal (E y D), estudian el aprendizaje individual y como aprenden y se desarrollan las personas. El desarrollo organizacional (DO) es el estrato más amplio y se refiere a cómo aprenden y se desarrollan las organizaciones a través del cambio y la innovación. Por una parte, los procesos de desarrollo se enfocan de modo tradicional cuando siguen el modelo casual (entrenar sólo cuando surge alguna oportunidad necesidad) de un esquema aleatorio (a las personas se les escoge al azar) que mantiene una actitud reactiva (sólo cuando existe un problema o necesidad) y una visión a corto plazo (teniendo en cuenta únicamente el problema inmediato), basado en la imposición (las personas no se consultan). Este modelo se aplica en situaciones de estabilidad (nada cambia) y conservación (mantener statu quo), para buscar lo permanente y definitivo.

Por otra parte, los procesos de desarrollo se pueden enfocar de modo moderno cuando siguen un modelo planteado (entrenar como parte de una cultura) cuyo esquema intencional (entrenar a todas las personas) mantiene una actitud preactiva (anticipándose a las necesidades) y una visión a largo plazo (mirando hacia el futuro), y se basa en el consenso (las personas se consultan y participan). Este modelo se aplica en una situación de inestabilidad y cambio (todo debe caminar para mejorar) e innovación y creatividad (para construir un futuro mejor), para buscar lo provisional y variable. Las organizaciones se dirigen con rapidez hacia el enfoque moderno

El significado de entrenamiento tiene significados diferentes. Anteriormente algunos especialistas en RH creían que el entrenamiento era un medio para adecuar a cada persona a su cargo y desarrollar la fuerza laboral de la organización a partir de los cargos ocupados. Recientemente se amplió el concepto al considerar el entrenamiento como un medio para apalancar el desempeño en el cargo. Casi siempre el entrenamiento ha sido entendido como el proceso mediante el cual la persona se prepara para desempeñar de manera excelente las tareas específicas del cargo que debe ocupar. En la actualidad, el entrenamiento se considera un medio de desarrollar competencias en las personas para que sean más productivas, creativas e innovadoras, puedan contribuir mejor a los objetivos organizacionales y sean cada vez más valiosas. Así el entrenamiento es una fuente de utilidad que permite a las personas contribuir efectivamente a los resultados de negocio. En estos términos, el entrenamiento es una manera eficaz de agregar valor a las personas, a la organización y a los clientes. El entrenamiento enriquece el patrimonio humano de las organizaciones y es responsable del capital intelectual de éstas.

➤ **Procesos de entrenamiento**⁹⁰

El entrenamiento es un proceso cíclico y continuo compuesto de cuatro etapas:

⁹⁰ ALONSO SILICEO AGUILAR. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL 4TA EDICIÓN. Limusa Noriega Editores. México 2004. Páginas: 16, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32.

- a) **Diagnóstico:** inventario de las necesidades de entrenamiento que se deben satisfacer. Estas necesidades pueden ser pasadas, presentes futuras.
- b) **Diseño:** elaboración del programa de entrenamiento para satisfacer las necesidades diagnosticadas.
- c) **Implementación:** aplicación y conducción del programa de entrenamiento.
- d) **Evaluación:** verificación de los resultados del entrenamiento.

1. **Diagnóstico de las necesidades de entrenamiento**

La primera etapa del entrenamiento es la evaluación de necesidades de entrenamiento de la organización, que no son muy claras y se deben diagnosticar a partir de ciertos censos e investigaciones internas capaces de localizarlas y descubrirlas. Las necesidades de entrenamiento son las carencias de preparación profesional e las personas, es decir, la diferencia entre lo que una persona debería saber y hacer y aquello que realmente sabe y hace. Son una descompensación entre lo que debería ser y lo que realmente es. Una necesidad de entrenamiento es un área de información o de habilidades que un individuo o grupo debe desarrollar para mejorar o aumentar su eficiencia, eficacia y productividad en el trabajo. Cuando el entrenamiento localiza estas necesidades o carencias y las elimina, es benéfico para los empleados, para la organización y, sobretodo, para el cliente. En caso contrario, representará un desperdicio o una simple pérdida de tiempo.

1.1 **Métodos empleados en el inventario de necesidades de entrenamiento**

Existen varios métodos para determinar qué habilidades se deben focalizar para establecer la estrategia de entrenamiento. Uno de los métodos consiste en evaluar el proceso productivo de la organización, localizando factores como productos rechazados, barreras, debilidades relacionadas con el desempeño de personas, costos laborales elevados, etc. Otro método para determinar las

necesidades de entrenamiento es la retroalimentación directa de las personas sobre las necesidades de entrenamiento es la retroalimentación directa de las personas sobre las necesidades de entrenamiento en la organización. Las personas informan clara y efectivamente que tipo de información, habilidades o actitudes necesitan para ejecutar mejor sus actividades. Un tercer método incluye la visión de futuro. La introducción de nuevas tecnologías o equipos, nuevos procesos para fabricar los productos o servicios de la organización, nuevos productos y servicios o desarrollo de los actuales productos y servicios son señales de personas que deben adquirir nuevas habilidades o destrezas.

2. Diseño del programa de entrenamiento

La segunda etapa del proceso, relacionada con la planeación de las acciones de entrenamiento, es el diseño del programa de entrenamiento. Después de diagnosticar y localizar las necesidades de entrenamiento, es necesario centrar la atención en esas necesidades mediante un programa integrado y cohesionado. Programar el entrenamiento significa definir seis componentes básicos: a quien debe entrenarse, cómo debe entrenarse, en qué, quién debe entrenarlo, donde y cuándo, a fin de alcanzar los objetivos del entrenamiento.

3. Conducción del programa de entrenamiento

La conducción, implementación y aplicación del programa de entrenamiento es la tercera etapa del proceso. Hay una sofisticada tecnología de entrenamiento. Existen varias técnicas para transmitir la información necesaria y desarrollar las habilidades requeridas en el programa de entrenamiento. Las dos principales para transmitir y divulgar son:

- **Conferencias:** la técnica más utilizada para transmitir información en programas de entrenamiento es la conferencia. Esta conferencia es un medio de comunicación de una sola vía, en que un instructor presenta información verbal a un grupo de oyentes. En esta situación de entrenamiento, el instructor presenta la información mientras los entrenados escuchan sin hablar. Una ventaja de la

conferencia es que el instructor expone a los entrenados una cantidad máxima de información dentro de determinado tiempo. La conferencia, sin embargo, presenta desventajas. Por ser de una sola vía, los entrenados adoptan una postura pasiva. Existe poca o ninguna oportunidad de aclarar dudas o significados, o verificar si ellos comprendieron el material de la conferencia. Existe poca o ninguna oportunidad de practicar, reforzar, retroalimentar o conocer resultados. Lo ideal sería que el material fuese muy significativo o intrínsecamente tenga mucho valor para promover cambios de actitud o de comportamiento.

- **Instrucción programada:** Técnica utilizada para transmitir información en programas de entrenamiento. El aprendizaje programado es una técnica para instruir sin la presencia e intervención del instructor humano. Pequeñas partes de información que requieren respuestas relacionadas se presentan individualmente a los entrenadores, quienes pueden determinar sus respuestas para saber si comprendieron la información obtenida. Los tipos de respuesta para saber si comprendieron la información obtenida.

4. Evaluación del programa de entrenamiento

La etapa final es la evaluación del programa de entrenamiento para comprobar su eficacia, es decir, para verificar si el entrenamiento tuvo en cuenta las necesidades de la organización, de las personas y de los clientes. Como los programas de entrenamiento representan una inversión (materiales, tiempo del instructor, pérdida de producción, mientras los individuos se están entrenando, y por eso están separados de sus cargos), se requiere que produzca un retorno razonable. Normalmente, se debe evaluar si el programa de entrenamiento satisface las necesidades para las cuales fue diseñado...”⁹¹

⁹¹ Ídem (90)

➤ **Propósitos de la capacitación:**

1. **Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización.**
2. **Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.-** verdaderos cambios de actitud en sentido evolutivo – Los logrados invariablemente mediante procesos educativos - son requisito indispensable y plataforma básica para asegurar cambios organizacionales. Ante la permanencia del cambio en nuestro entorno
3. **Evaluar la calidad del desempeño.-** Identificar los casos de insuficiencia en los estándares de desempeño individual por la falta de conocimientos o habilidades, significa haber detectado una de las más importantes prioridades de capacitación técnica, humana o administrativa. Sin embargo, habrá de tenerse presente que no todos los problemas de ineficacia encontrarán su solución vía capacitación y que en algunos casos, los problemas de desempeño deficiente requerirán que la capacitación se dirija a los niveles superiores del empleado en quien se manifiesta la dificultad, pues la inhabilidad directiva es indiscutible generadora de problemas de desempeño.
4. **Resolver problemas.-** Si bien los problemas organizacionales son dirigidos en muy diferentes sentidos, el adiestramiento y la capacitación constituyen un eficaz proceso de apoyo para dar solución a muchos de ellos. La educación organizacional en sus diferentes formas, sumada a los programas de extensión universitaria y a planes de asistencia profesional formal conducidos por el consultor externo, representan una invaluable ayuda para que el personal vaya resolviendo sus problemas y mejorando su efectividad.
5. **Habilitar para una promoción.-** El concepto de desarrollo y planeación de carrera dentro de una empresa es práctica directiva que atrae y motiva al personal a permanecer dentro de ella. Cuando esta práctica se realiza sistemáticamente se apoya en programas de capacitación que permiten que la política de promociones sea una realidad al habilitar íntegramente al individuo

para recorrer exitosamente el camino desde el puesto actual hacia otros de mayor categoría y que implican mayor responsabilidad.

6. **Inducción y orientación del nuevo personal en la Organización.-** Las primeras impresiones que un empleado o trabajador obtengan de su empresa, habrán de tener fuerte impacto en su productividad y actitud hacia el trabajo y hacia la propia organización. La alta dirección y relaciones industriales asegurarán que exista un programa sistemático que permita al nuevo colaborador conocer y entender cuestiones como: Historia de la empresa, su misión, valores, filosofía, sus instalaciones, ubicación geográficamente, los miembros del grupo ejecutivo, las expectativas de la empresa respecto del personal, las políticas generales y específicas de relaciones industriales y recursos humanos, los procesos productivos y los productos mismos, los mercados y sistemas de comercialización de la empresa, los medios y oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, así como los sistemas de reconocimiento.

7. **Actualizar conocimientos y habilidades.-** Un constante reto directivo consiste en estar alerta de nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la organización sea más efectiva. Los cambios tecnológicos realizados en las empresas, producen a su vez modificaciones en la forma de llevar a cabo las labores. Es importante entonces, que desde el momento de planear este tipo de cambios, se consideren prácticamente las implicancias que tendrán en materia de conocimientos y habilidades”.



CAPITULO III: HIPOTESIS, VARIABLES E INDICADORES

3.1. Hipótesis General

Superar los empirismos aplicativos, deficiencias e incumplimientos, facilitará el uso de teorías y nuevos conocimientos, que contribuyan a la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.

3.2. Hipótesis derivadas o secundarias

❖ Sub-Hipótesis “a”

Reducir las causas que generan los **empirismos aplicativos** en los procedimientos seguidos y técnicas empleadas, facilitará el uso de teorías y nuevos conocimientos, que contribuyan a la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.

❖ Sub-Hipótesis “b”

Corregir las causas que generan las **deficiencias** de personal, facilitará el uso de teorías y nuevos conocimientos, que contribuyan a la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.

❖ Sub-Hipótesis “c”

Superar las causas que generan los **incumplimientos** de disposiciones normativas del Sistema de Abastecimiento, facilitará el uso de teorías y nuevos conocimientos, que contribuyan a la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.

3.3. Variables e Indicadores

3.3.1. Identificación de las variables

Dados los cruces que consideran las sub hipótesis de la matriz para plantear hipótesis en la presente investigación se requiere obtener datos de los dominios de las siguientes variables:

- **Variables de la Realidad**

- A1 = Procedimientos seguidos y técnicas empleadas

- A2 = Personal

- A3 = Disposiciones normativas del Sistema de Abastecimiento

- **Variables del Marco Referencial**

- a) Planteamientos teóricos**

- B1 = Conceptos básicos

- B2 = Principios básicos

- B3 = Técnicas mas avanzadas

- b) Demanda Institucional**

- B4 = Maquinarias y Equipos

- B5 = Software de gestión logística

- B6 = Recursos económicos

- c) Oferta del Comando Nacional del CGBVP**

- B7 = Medios de transporte

- B8 = Vías de comunicación

- B9 = Capacitación técnica

- d) Disposiciones Normativas**

- B10 = Ley de Contrataciones del Estado

- B11 = Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú

- B12 = Normas del Sistema de Abastecimiento

- **Variables del Problema**

- X1 = Empirismos aplicativos

- X2 = Deficiencias

- X3 = Incumplimientos

3.3.2. Definición de las variables

3.3.2.1. Variables de la Realidad

A1 = Procedimientos seguidos y técnicas empleadas

Pertencen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de explicitar: ***“...el conjunto de pasos, finitos, concatenados, que es seguido por personas; y que, de manera eficaz y más o menos eficiente permite ejecutar mejor, acciones o tareas altamente repetitivas...”***⁹², y que ***“... una técnica es un conjunto de reglas y operaciones que facilitan el uso de los instrumentos que auxilian al investigador en la aplicación de los métodos...”***⁹³ Esto en logística-abastecimiento no significa necesariamente un mejor servicio; en cambio siempre debe de haber un elemento de diferenciación.

A2 = Personal

Pertencen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de explicitar: ***“...Para trabajar con las personas en forma efectiva es necesario comprender el comportamiento humano y tener conocimientos sobre los diversos sistemas y prácticas disponibles que pueden ayudar a obtener una fuerza de trabajo diestra y motivada. Al mismo tiempo es necesario estar al corriente de aspectos económicos, tecnológicos, sociales y legales que facilitan o restrinjan los esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales...”***⁹⁴

A3 = Disposiciones normativas del Sistema de Abastecimiento

Pertencen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de precisar normas emanadas de dispositivos como atributo: ***“...que contiene los límites mínimos, y máximos que deben observar las entidades del sector público, dentro de criterios de racionalidad y***

⁹² CABALLERO ROMERO ALEJANDRO. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: DISEÑOS CON HIPÓTESIS EXPLICATIVAS. Ed. Udegraf. Lima 2000. Pág. 33.

⁹³ C. TORRES BARDALES; ORIENTACIONES BÁSICAS DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA; Ed. Libros y Publicaciones Lima Séptima EDICA. 2000; Pág. 80.

⁹⁴ RUIZ MARQUILLO DARWIN. ADMINISTRACIÓN DE PERSONA. Ed. Argentina. Trujillo. Perú. 1987. Págs. 23 y 24.

transparencia en los procesos de contrataciones de bienes, servicios u obras y regula las obligaciones y derechos que se derivan de los mismos...”⁹⁵.

3.3.2.2. Variables del Marco Referencial

a) Variables teóricas

B1 = Conceptos Básicos

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la característica de explicitar, *“...es la originalidad teórica que enriquece el desarrollo científico...”*; *“...es la articulación de las teorías científicas...”*; *“...es el conjunto de imágenes con significado que poseemos en nuestra conciencia y del que nos auxiliamos para identificar las cosas observadas...”⁹⁶.*

B2 = Principios básicos

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen el atributo de explicitar: *“... es un enunciado proposicional que explicita una constante de cambio de la realidad que antes ha sido una ley o un axioma; y que, está siendo usado al inicio de un desarrollo teórico...”⁹⁷.*
“...la logística desarrolla una función de apoyo de recursos materiales a las organizaciones y materializa su apoyo con el oportuno abastecimiento de bienes y de servicios, para el cumplimiento de los objetivos y metas, haciendo uso de técnicas de ingeniería y de diversas ciencias formales y fácticas...”⁹⁸.

⁹⁵ DECRETO LEGISLATIVO Nº 1017 LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO. Lima Perú 2008. Pág. 8.

⁹⁶ TORRES BARDALES, C. ORIENTACIONES BÁSICAS DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. ÓP. Cit. Pág. 80.

⁹⁷ CASTILLO MALPARTIDA Polo Humberto. Abastecimiento Tarea de Todos. Ed. Adecsa. Primera Edición, Lima 1998. Págs. Ídem a (123); Pág. Nº 166.

⁹⁸ PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO DE LA REGIÓN ANCASH 2001-2010, elaborado en la ciudad de Huaraz en el Taller Final de Creatividad Regional de los días 22, 23, 24, 25 y 26 de Enero del 2001 CTAR Ancash. Pág. 53.

B3 = Técnicas más avanzadas

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de comunicar: ***“...toda aplicación de los avances del conocimiento humano, para la solución de problemas repetitivos, prácticos de la vida, con solución ya conocidas...”***.

b) Variables de la Demanda Institucional

B4 = Maquinarias y Equipos

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen el atributo de explicitar: ***“...Inmuebles, maquinarias y equipos son los muebles tangibles que tienen por objeto: a) el usufructo de los mismos en beneficio de la entidad b) la producción de artículos para su venta o para el uso de la propia entidad y c) la prestación de servicios a la entidad, a su clientela o al público en general. La adquisición de estos bienes denota el propósito de utilizarlos y no de venderlos en el curso normal de las operaciones de la entidad...”***⁹⁹.

B5 = Software de gestión logística

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen el atributo de explicitar: ***“...Es un programa que sirve como herramienta la cual es desarrollada especialmente para adecuarse a los diferentes requerimientos de las empresas. Es una solución diseñada para empresas medianas y grandes dinámicas con necesidades de alta competitividad, que buscan la eficiencia en sus procesos internos y en la gestión con terceros Software de Gestión y Programación...”***¹⁰⁰.

B6 = Recursos económicos

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen el atributo de explicitar: ***“...Son recursos del Cuerpo General de***

⁹⁹ MORENO F. JOAQUIN, CONTABILIDAD INTERMEDIA 2 : LOS ACTIVOS Y PASIVOS CIRCULARES, LOS CREDITOS DIFERIDOS, EL CAPITAL Y LOS RESULTADOS, 2da. Ed. (Continental; México 2002). Pag. 50.

¹⁰⁰ ASOCIACION ARGENTINA DE LOGISTICA EMPRESARIAL, EL LIBRO DE SOFTWARE LOGISTICO. Ed. 2009.

Bomberos Voluntarios del Perú, los siguientes: a) Los montos asignados por el Tesoro Público. b) Los ingresos propios generados por consultorías, capacitación y asistencia técnica en materia de su competencia. c) Las donaciones nacionales e internacionales. d) Los demás establecidos por ley... ”¹⁰¹.

c) Variables de la Oferta del Comando Nacional del CGBVP

B7 = Medios de transporte

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen el atributo de comunicar: **“...el servicio que consiste en transportar o trasladar personas o cosas de un lugar a otro...”**.

B8 = Vías de comunicación

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la característica de comunicar: **“El hombre para poder comunicarse con otras personas y comercializar sus bienes y servicios a construido vías y medios de comunicación, las que permiten el progreso de pueblos y países”; “...Las vías de comunicación son algo así como la columna vertebral del país; un pueblo sin una adecuada vías de comunicación esta sumido en el atraso y al margen del beneficio de la actividad comercial; cuanto mayor comunicación exista entre los pueblos, mayor será el dinamismo y velocidad de su actividad económica...”**.

B9 = Capacitación técnica

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen el atributo de explicitar: **“...es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a los quehaceres de la organización, el puesto o el ambiente laboral...”; “...la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y**

¹⁰¹ LEY DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS DEL PERÚ N° 27067. Art. 15. De los Recursos Económicos.

etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto de trabajo y/o la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa, y, por otro lado un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la organización para su formal desarrollo de sus actividades...”; “...constituye factor importante para le colaborador brinde el mejor aporte en el puesto o cargo asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador...”¹⁰².

d) **Variables sobre Disposiciones normativas**

B10 = Ley de Contrataciones del Estado

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de comunicar: *“...Los procesos de contratación y su reglamento se rigen por su principio de moralidad, libre competencia, imparcialidad, eficiencia, transparencia, economía, vigencia tecnológica y trato justo e equilibrado...”¹⁰³.*

B11 = Ley del Cuerpo General de Bomberos del Perú

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen el atributo de explicitar: *“...Formular, coordinar, aprobar, ejecutar y supervisar planes y normas técnicas relacionadas con la prevención y combate de incendios....”¹⁰⁴.*

B12 = Normas del Sistema de Abastecimiento

Pertenece al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de comunicar: *“...las normas del Sistema de*

¹⁰² AYALA VILLEGAS SABINO, PROCESO DE DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS, Texto universitario, Primera edición 2004.

¹⁰³ DECRETO SUPREMO N° 184-2008-EF. 31-12-2008.

¹⁰⁴ LEY DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS DEL PERÚ N° 27067,

Abastecimiento, a fin de facilitar el control y garantizar la eficacia de sus funciones dentro de una concepción integral...”¹⁰⁵.

3.3.2.3. Variables del Problema

X1 = Empirismos aplicativos

Pertencen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de explicitar: **“...cuando un investigador se enfrenta a una parte de la realidad operativa que ya conoce o recuerda una serie de planteamientos teóricos-científicos, como: conceptos, leyes científicas, axiomas, principios, técnicas, procedimientos, algoritmos, sistemas, etc.; pues bien, aquellos de entre ellos que sean “atingentes”; es decir que estén directamente relacionados con una parte o área de la realidad tomada como objeto de estudios, nos permite “ver” si, en esa realidad, son conocidos, si son bien aplicados...”; “...si existe alguna diferencia, entre esos dos elementos, entonces hemos identificado un problema y debemos nombrarlo como tal: empirismos en...”¹⁰⁶.**

X2 = Deficiencias

Pertencen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de explicitar: **“...Se tiene como objeto hacer algo en la entidad; y, se hace; pero con algunas fallas o errores; en consecuencia tenemos... deficiencias...”¹⁰⁷.**

X3 = Incumplimientos

Pertencen al dominio de esta variable todos los datos que en común tienen la propiedad de explicitar: **“...Basta que una norma sea incumplida para que exista problema; y, debemos nombrarlos como incumplimientos...”¹⁰⁸.**

¹⁰⁵ RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 118-80-INAP/DNA) DEL 25-07-1980.

¹⁰⁶ CABALLERO ROMERO, ALEJANDRO (2000). Metodología de la Investigación científica: diseños con hipótesis explicativas. Pág. 126 y 127. Edición: Udegraf Lima.

¹⁰⁷ CORNEJO Y ROSADO MIGUEL ÁNGEL (1995). Calidad Total y Liderazgo. 4a Edición. Editorial Grat. México 1995. Pág. 131.

¹⁰⁸ CORNEJO Y ROSADO MIGUEL ÁNGEL (1995). Calidad Total y Liderazgo. 4a Edición. Editorial Grat. México 1995. Pág. 129.

3.3.3. Clasificación de las variables

		VARIABLES	POR LA RELACIÓN CAUSAL
CAUSA MINORITARIA	A = De la Realidad		
	A1 = Procedimientos seguidos y técnicas empleadas		Interviniente
	A2 = Personal		Interviniente
	A3 = Disposiciones normativas del sistema de abastecimiento		Interviniente
CAUSA MAYORITARIA	-B = Del Marco Referencial		
	-B1 = Conceptos Básicos		Independiente
	-B2 = Principios Básicos		Independiente
	-B3 = Técnicas más avanzadas		Independiente
	-B4 = Maquinarias y Equipos		Independiente
	-B5 = Software de gestión logística		Independiente
	-B6 = Recursos económicos		Independiente
	-B7 = Medios de transporte		Independiente
	-B8 = Medios de comunicación		Independiente
	-B9 = Capacitación técnica		Independiente
	-B10 = Ley de Contrataciones del Estado		Independiente
	-B11 = Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú		Independiente
-B12 = Normas del Sistema de Abastecimiento		Independiente	
CAUSA L EXPLICATIVA - EFECTO	-X = Del Problema		
	-X1 = Empirismos aplicativos		Dependiente
	-X2 = Deficiencias		Dependiente
	-X3 = Incumplimientos		Dependiente

CAPITULO IV: METODOLOGIA

4.1. Diseño de Investigación

4.1.1. Diseño

El presente trabajo de investigación en relación al tipo de estudio es una tesis descriptiva explicativa por que toma una parte de la realidad y se estudia la analiza y comenta la parte de la realidad, como es el **mejorar y modernizar la gestión administrativa del CGBVP, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.**

Por con siguiente, consideramos que se trata de un estudio **No Experimental**, porque se observó el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlo.

4.1.2. Tipo-Nivel

El presente trabajo de investigación es de tipo **Transeccional Descriptivo**, puesto que es un estudio cuyo propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado. Atraviesa un espacio de tiempo como son desde los años 2006 hasta el año 2010

4.1.3. Enfoque

En este estudio se utilizó la estadística descriptiva, para hacer análisis **Cuantitativos y Cualitativos** de datos; se utilizó tablas que reflejaron las frecuencias y los porcentajes; además de los gráficos de barras y porcentajes que utilizamos como parte del capítulo de resultados de la investigación.

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población de Informantes

La Población informante está constituida por todas las autoridades relacionadas con el sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP) ubicados en Lima y Callao.

Los Informantes los constituyen la población censal siendo todas las autoridades competentes en materia de prevención, control y extinción de incendios, realizan acciones de atención de accidentes vehiculares y emergencias médicas, rescate y salvataje de vidas expuestas a peligro, es importante destacar que sus servicios son de manera voluntaria (personal operativo y administrativo) a toda la comunidad debido a su vocación de servicio, sensibilidad social, entrega y disciplina.

Los principales objetivos institucionales son: prevenir, proteger y brindar apoyo a la población ante la ocurrencia de incendios y emergencias naturales o inducidas en el ámbito nacional así como mejorar la eficiente gestión administrativa del CGBVP.

La responsabilidad de gestión recae sobre la Comandancia Nacional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, debido a que nuestra investigación se desarrolla sobre temas relacionados con la mejora de la gestión administrativa, debemos incidir sobre el desarrollo de los procedimientos a cargo del personal que labora en dicha organización para esto hemos visto por conveniente el integrar a nuestra población informante a funcionarios y directivos de la Comandancia Nacional del CGBVP para poder tener un panorama más amplio y fidedigno de cómo se vienen desarrollando los procesos y procedimientos propios de la gestión administrativa, especialmente del sistema logístico de esta importantísima institución. Además, hemos visto por conveniente tomar en consideración las opiniones vertidas por los Jefes de las compañías de bomberos pertenecientes a la IV y V Comandancias Departamentales,

pertenecientes a Lima-Centro y a la Provincia Constitucional del Callao respectivamente; puesto que por ser un organismo descentralizado, debemos de tomar en consideración opiniones de las diversas dependencias que operan bajo su administración.

El total de Informantes suman **50 funcionarios**, quienes por sus cargos tienen la capacidad de poder tomar decisiones para lograr mejorar y modernizar la gestión administrativa del CGBVP, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010. Sin embargo se ha considerado tomar para efectos de mejorar la investigación **el TOTAL de la Población Censal**, que se describe de la siguiente manera:

Funcionarios del Comando Nacional de Bomberos Voluntarios del Perú:

- Comandante General
- Vice-Comandante General
- Auditor General
- Jefe del Consejo Nacional de Disciplina
- Director General de Administración
- Director General de Operaciones
- Director General de prevención e investigación de incendios
- Director General del Centro de Instrucción
- Director de Economía
- Director de Personal
- Director de Logística
- Director de Mantenimiento
- Director de Control Patrimonial
- Director de Informática
- Director de Comunicaciones

- Director de Técnica
- Director de Sanidad
- Director de Seguridad
- Director de la Secretaria General
- Director de Imagen Institucional
- Director de la Asesoría Jurídica
- Director de la Oficina de Planificación y Presupuesto

Funcionarios de la IV Comandancia Departamental de Lima-Centro:

- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Roma N° 2
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos France N° 3
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Lima N° 4
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Victoria N° 8
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Salvadora Lima N° 10
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Cosmopolita N° 11
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Internacional N° 14
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Rímac N° 21
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Chosica N° 32
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Magdalena N° 36
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos San Miguel N° 83
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos San Isidro N° 100
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Chaclacayo N° 115
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos San Juan de Lurigancho N° 121
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Salamanca N° 127
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Santa Anita – Tco. CBP Carlos León Delgado N° 138

- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Huaycan N° 169
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos El Agustino N° 176

Funcionarios de la V Comandancia Departamental del Callao:

- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Unión Chalaca N° 1
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Italia N° 5
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Garibaldi N° 7
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Salvadora Callao N° 9
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Callao N° 15
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Perú N° 18
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos La Punta N° 34
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Antonio Alarco Espinoza N° 60
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Teniente CBP Lorenzo Giraldo Vega N° 75
- Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Brig. CPB Alejandro Reyes León N° 184



4.3. Operacionalización de Variables

Cuadro N°4: Operacionalización de Variables

FORMULAS DE LAS SUB HIPOTESIS	NOMBRE DE LAS VARIABLES CONSIDERADAS EN CADA FORMULA	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> SUB HIPOTESIS "a": -X1;A1;-B1;-B3;-B7;-B10	A1= Procedimientos seguidos y técnicas empleadas	<ul style="list-style-type: none"> Proporción de conocimiento y aplicación.
	B1 = Conceptos básicos	<ul style="list-style-type: none"> Proporción de conocimiento.
	B3 = Técnicas mas avanzadas	<ul style="list-style-type: none"> Proporción de aplicación y conocimiento.
	B7 = Medios de transporte	<ul style="list-style-type: none"> Proporción de capacidad operativa.
	B10 = Ley de Contrataciones del Estado	<ul style="list-style-type: none"> Proporción de cumplimiento.
<ul style="list-style-type: none"> SUB HIPOTESIS "b": -X2;A2;-B2;-B4;-B9;-B11	A2 = Personal	<ul style="list-style-type: none"> Proporción de capacitación técnica.
	B2 = Principios básicos	<ul style="list-style-type: none"> Proporción de conocimiento y aplicación
	B4 = Maquinarias y Equipos	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad operativa de las maquinarias y equipos del CGBVP.
	B9 = Capacitación técnica	<ul style="list-style-type: none"> Número de personas capacitadas.
	B11 = Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú	<ul style="list-style-type: none"> Proporción de cumplimiento.
<ul style="list-style-type: none"> SUB HIPOTESIS "c": -X3;A3;-B5;-B6;-B8; B12	A3= Disposiciones normativas	<ul style="list-style-type: none"> Proporción de conocimiento y aplicación de las normativas que regulan la gestión del CGBVP.
	B5 = Software de gestión logística	<ul style="list-style-type: none"> Proporción I de incidencia de los beneficios que brinda la implementación de un software de gestión logística en la gestión administrativa del CGBVP.
	B6 = Recursos económicos	<ul style="list-style-type: none"> Proporción de suficiencia.
	B8 = Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Proporción de operatividad.
	B12 = Normas del Sistema de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Proporción de cumplimiento.

4.4. Técnicas de Recolección de Datos

4.4.1. Descripción de los Instrumentos

4.4.1.1. Técnicas e Instrumentos

Cada Sub Hipótesis se ha contrastado a partir de los datos de los dominios de las variables que cada una de ellas cruza, por ello para poder contrastarlas y obtener los datos de los dominios de esas variables, se ha aplicado las siguientes técnicas, instrumentos, recurriendo a los siguientes informantes: **Funcionarios y Directivos del Comando Nacional de Bomberos Voluntarios del Perú. Así mismo a los Funcionarios (Primer Jefe) de la IV y V Compañías Departamentales de Lima-Centro y Callao respectivamente.**

Las técnicas que se utilizaron, en la investigación son las siguientes:

- a) **Encuestas.-** Se aplicó con el fin de recabar información acerca de cada una de las variables que constituyen causales de los problemas e imposibilitan la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.
- b) **Análisis documental.-** Esta técnica permitió conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos, libros, artículos de Internet y otras fuentes documentales relacionadas con el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.
- c) **Indagación.-** Esta técnica facilitó disponer de datos cualitativos y cuantitativos de cierto nivel de razonabilidad sobre el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.
- d) **Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.-** La información cuantitativa fué ordenada en cuadros que indican conceptos, cantidades, porcentajes y otros detalles de utilidad relacionados con el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.

e) **Comprensión de gráficos.-** Se utilizó los gráficos para presentar información y para comprender la evolución de la información entre periodos, entre elementos y otros aspectos relacionados con el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.

4.4.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

4.4.2.1. Forma de tratamiento de los datos

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos indicados, (rubro 4.4.1.1.) se procesaron a través del programa computarizado de informática SPSS; y con ellos se realizaron los cruces que consideran las sub hipótesis; y con precisiones porcentuales, con prelación en su ordenamiento de relevancia de mayor a menor; esta información se sustentó a través de cuadros, gráficos, etc. Por lo cual los resultados evidenciaron una realidad la misma que fué analizada para contrastar cada sub hipótesis y por extensión la Hipótesis Global.

4.5. Técnicas para el procesamiento de la información

4.5.1. Forma de análisis e interpretación de la información

a) Con respecto a las informaciones que se presentan como resúmenes, cuadros, gráficos, etc. se formulan apreciaciones objetivas. Las apreciaciones correspondientes a informaciones del dominio de variables que han sido cruzadas en una determinada sub hipótesis, estas serán usadas como premisas para contrastar esa sub hipótesis.

b) El resultado de la contrastación de cada sub hipótesis (que pueda ser prueba total, prueba parcial, disprueba parciales o disprueba total) ha dado base para formular una conclusión parcial (es decir que tenemos tantas conclusiones,

parciales como sub hipótesis hayamos planteado). **Las conclusiones parciales, a su vez, se ha usado como premisas para contrastar la hipótesis global.**

c) El resultado de la contrastación de la hipótesis global, (que también puede ser prueba total, prueba y disprueba parciales o disprueba total) nos dió base para formular la conclusión general de la investigación.

d) Las apreciaciones y conclusiones resultantes del análisis fundamental cada parte de la propuesta de solución al problema nuevo que dio lugar al inicio de la investigación.

4.5.2. Contrastación de Hipótesis

Para iniciar la contrastación de la hipótesis, un primer aspecto es tener en cuenta dos tipos de hipótesis, la hipótesis alternativa y la hipótesis nula.

Hipótesis Alternativa:

H1: Superar los empirismos aplicativos, deficiencias e incumplimientos, **facilitará** el uso de teorías y nuevos conocimientos, que contribuyan a la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.

Hipótesis Nula:

H0: **NO Superar** los empirismos aplicativos, deficiencias e incumplimientos, **NO facilitará** el uso de teorías y nuevos conocimientos, que contribuyan a la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.

4.5.3. Diseño estadístico: Validación de Hipótesis

La validación se realizó a través de la Estadística Inferencial, y se utilizó varias herramientas de estadística, una de ellas es la: **Prueba de Hipótesis Binomial** la cual permitió contrastar la Hipótesis en base a sus variables cualitativas **DICOTOMICAS**, las cuales presentan dos opciones. Esta prueba se aplicó a cada una de las variables independientes del Marco Referencial y a las variables de la realidad, más no a las variables del problema.

Esta prueba **Binomial**, nos permitió validar lo que se afirma en las sub hipótesis descritas en el numeral 3.2. e indicado en el anexo N° 4.

En Conclusión por medio de esta herramienta; se validó categóricamente las Sub hipótesis las mismas que por la profundidad de sus explicaciones se han sustentado, y demostrado por si solas en el capítulo que corresponda, así mismo por el análisis lógico del estudio siendo válido para este tipo de Investigación.

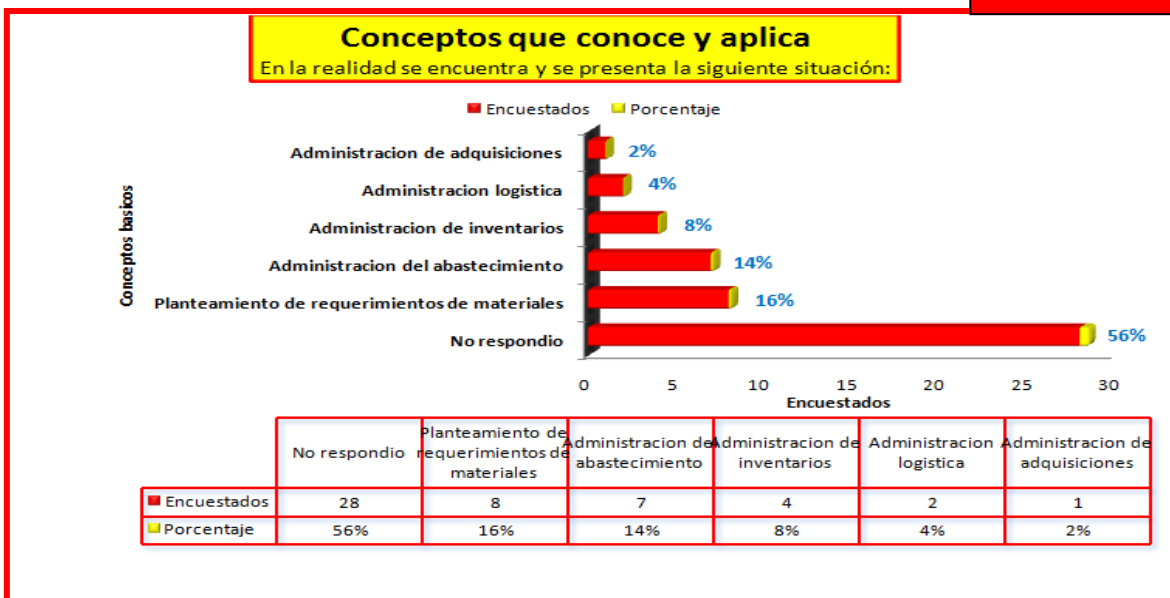
Prueba estadística Binomial; Empero sin ánimo de redundar sino en demostrar que también este tipo de estudio de investigación por la finalidad que persigue, por su carácter y su profundidad y las características que muestra el estudio de investigación, también se ha elaborado un estudio especial y se aplicó **la prueba estadística Binomial**, para lo cual se ha tenido que dicotomizar todas las variables del marco referencial y las variables de la realidad.

CAPITULO V: ANALISIS Y DISCUSIÓN: Interpretación de los resultados

5.1. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS Y TÉCNICAS EMPLEADAS

5.1.1. Conceptos básicos que conocen y aplican en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP

Gráfico N°1



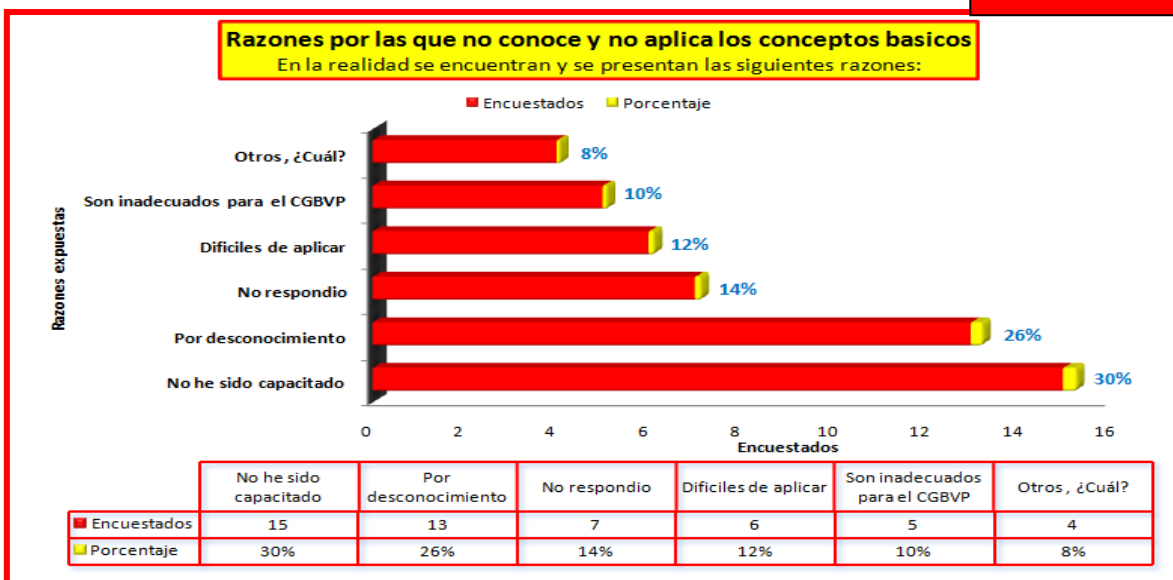
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

Análisis - Discusión acerca de los conceptos básicos que conocen y aplican

En lo referido al conocimiento y aplicación de los conceptos básicos relacionados con las ciencias administrativas, el sistema de abastecimiento y la gestión administrativa, por parte de las autoridades responsables de llevar a cabo la gestión administrativa del CGBVP, los resultados muestran que un gran porcentaje de la población informante no emitió respuesta alguna acerca de la interrogante formulada, lo cual nos lleva a deducir que dicha negativa a responder se deba principalmente al desconocimiento de los conceptos propuestos por dichas autoridades lo cual hace imposible su aplicación en los diversos procesos y/o procedimientos administrativos que demanda la óptima ejecución de su gestión, produciéndose de esta forma una incongruencia entre lo que establecen los planteamientos teóricos y lo que se viene realizando actualmente en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP.

5.1.2. Razones por las que no conocen o no aplican los conceptos básicos propuestos

Gráfico N°2



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

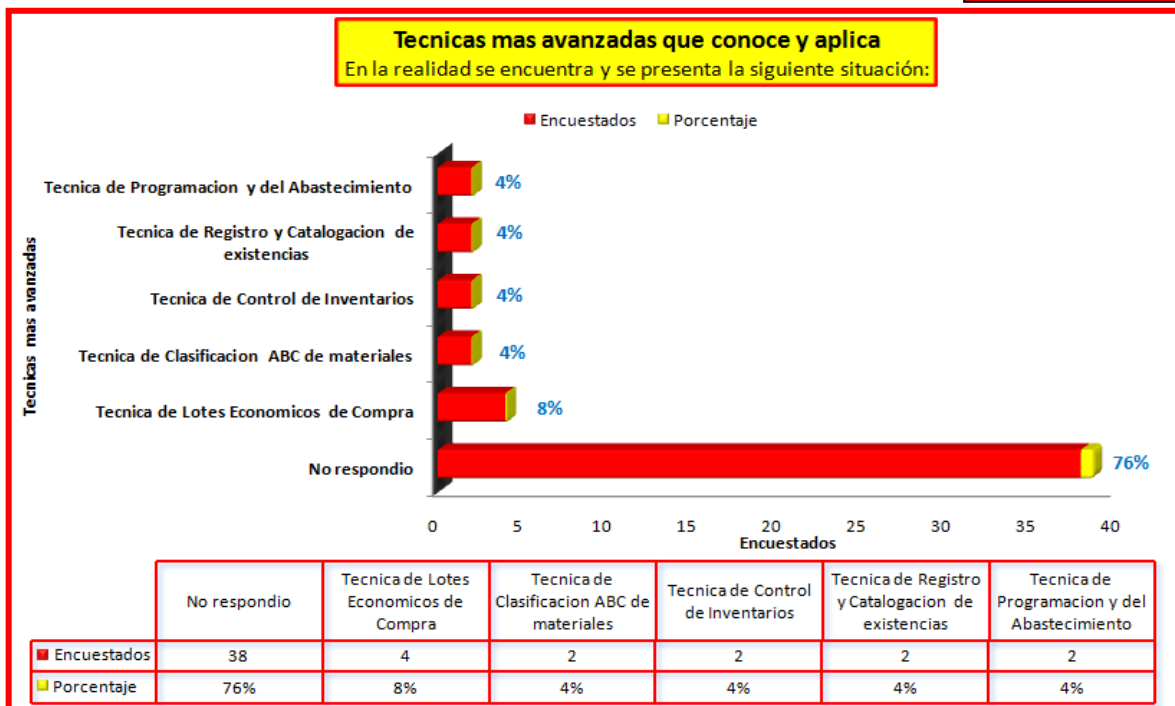
Análisis - Discusión acerca de las Razones por las que no conocen o no aplican los conceptos básicos.

Con respecto a las razones del porque las autoridades responsables de la gestión administrativa del sistema logístico desconocen y no aplican los conceptos básicos propuestos.

Los resultados evidencian dos razones mayoritarias: El no haber sido capacitado y por desconocimiento, estas dos razones están relacionadas una con la otra estrechamente, debido a que el personal responsable al no recibir la capacitación adecuada acerca de los fundamentos teóricos que les permitan desarrollar una gestión eficiente, generará un desconocimiento generalizado de las bases teóricas por parte del personal encargado de ejecutar la gestión administrativa del CGBVP.

5.1.3. Técnicas más avanzadas que conoce y aplica en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP

Gráfico N° 3



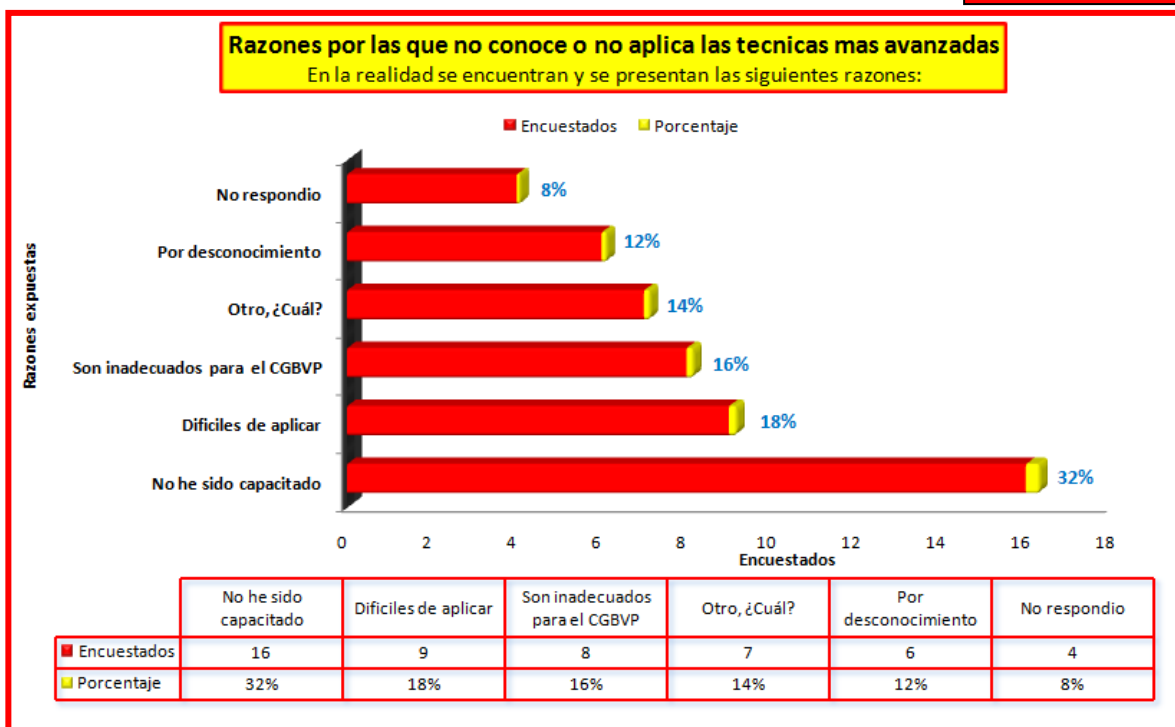
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

Análisis - Discusión sobre Técnicas más avanzadas que conoce y aplica.

En lo concerniente al conocimiento y aplicación de técnicas más avanzadas en el desarrollo de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP. Los resultados vertidos en el gráfico 3 son rotundos al indicar que un gran porcentaje de la población informante se limitó a no responder la interrogante formulada acerca del conocimiento y aplicación de dichas técnicas en su actual gestión, dicha negativa nos lleva a deducir que el personal consultado desconoce de dichas técnicas y por ende su aplicación es imposible en su gestión. Por otro lado, un porcentaje bastante menor conoce y aplica al menos una de las técnicas propuestas, dichos resultados son bastante preocupantes debido al gran porcentaje de desconocimiento de las técnicas más avanzadas referidas principalmente al sistema de abastecimiento; puesto que con ellas se busca eficiencia en los procedimientos, que a su vez permitan el desarrollo óptimo del sistema logístico del CGBVP.

5.1.4. Razones por las que no conoce o no aplica las técnicas más avanzadas

Gráfico N° 4



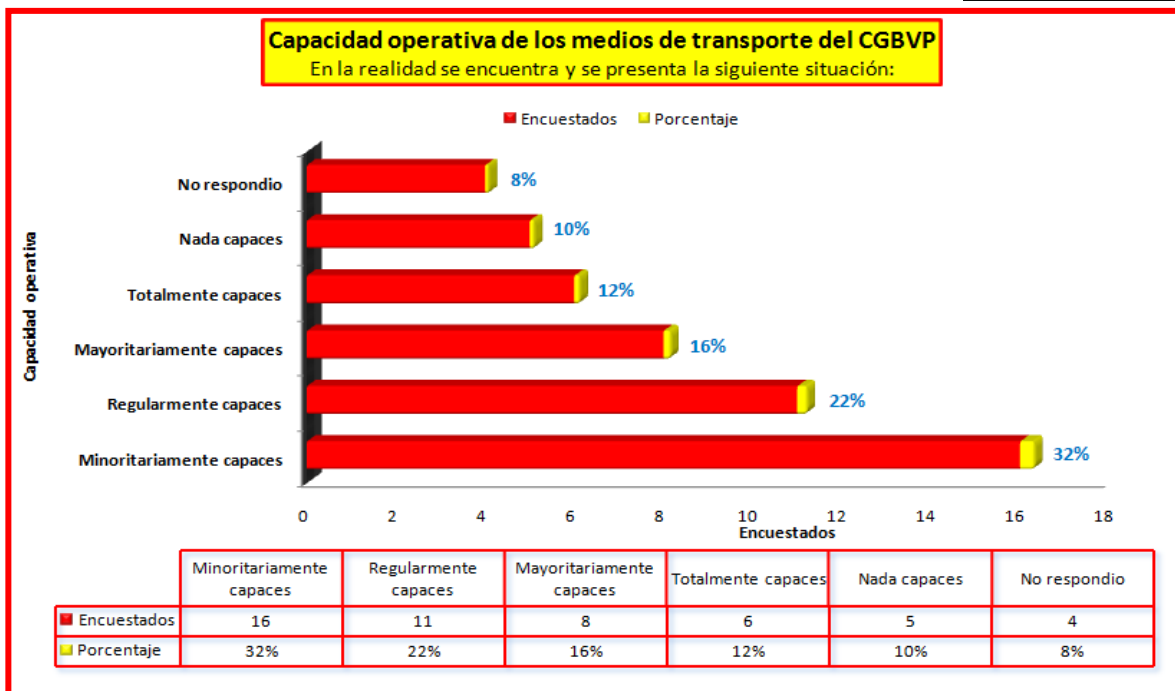
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

Análisis - Discusión sobre acerca de las razones porqué no aplican Técnicas más avanzadas.

En lo referido a las razones o causas por las que los responsables de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP no conocen y por ende no aplican las técnicas más avanzadas en la referida gestión. Los encuestados dan como razones fundamentales principalmente a tres: en primer lugar, alegan el no haber sido capacitado de manera adecuada para la aplicación de dichas técnicas en su actual gestión. Así mismo, con un porcentaje bastante representativo la población informante considera que la aplicación de dichas técnicas es bastante difícil lo cual hace inviable su uso en la gestión de la cual es responsable. De igual modo los informantes dan como razón fundamental de la no aplicación de dichas técnicas a que a su consideración éstas son inadecuadas para la gestión que se desarrolla en el CGBVP, lo cual hace prescindible su conocimiento y aplicación.

5.1.5. Capacidad operativa de los medios de transporte con los que cuenta el CGBVP

Gráfico N° 5



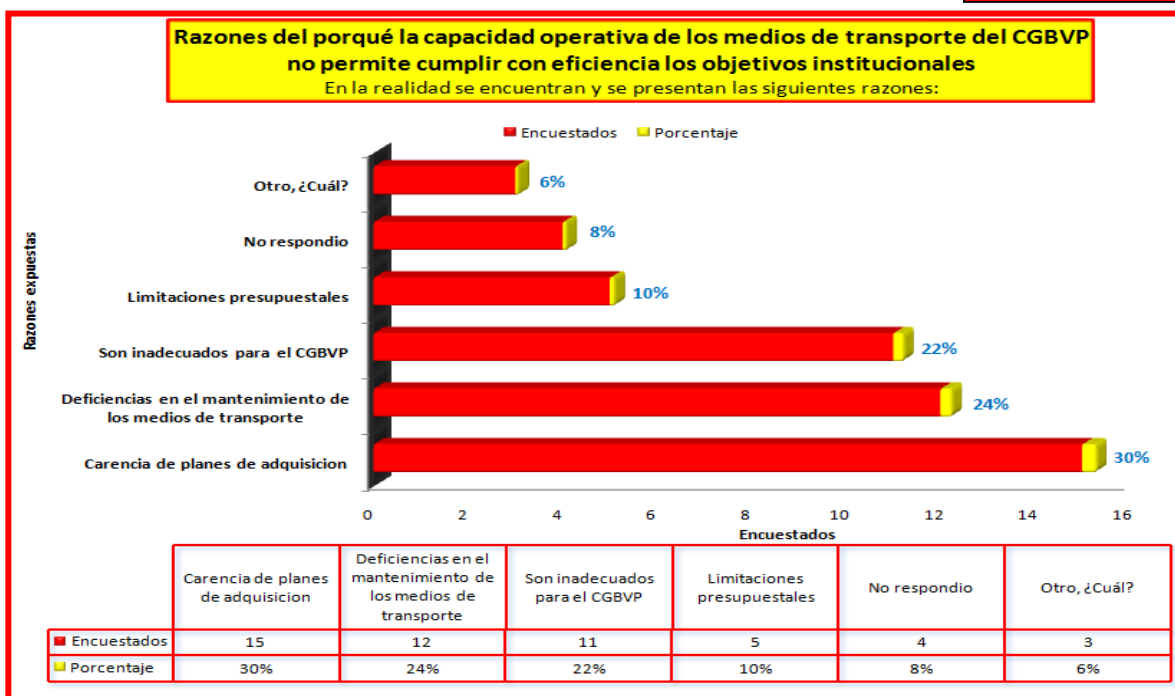
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

Análisis - Discusión sobre la Capacidad operativa

A la interrogante acerca de la capacidad operativa de los medios de transporte con los que cuenta el CGBVP. La población encuestada manifestó categóricamente que dichos medios de transporte (cisternas, ambulancias, autobombas, etc.) en lo que se refiere a su capacidad operativa los consideran minoritariamente capaces de poder realizar eficientemente las faenas diarias para las cuales están destinadas dentro de la actividad bomberil. Así mismo, un porcentaje bastante representativo de los encuestados consideran que la capacidad operativa de estas unidades es regular en el cumplimiento de las faenas diarias que esta institución desarrolla con el objetivo de salvaguardar la integridad y bienestar de la población.

5.1.6. Razones del porqué la capacidad operativa de los medios de transporte del CGBVP no permite cumplir con eficiencia los objetivos institucionales

Gráfico N° 6



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

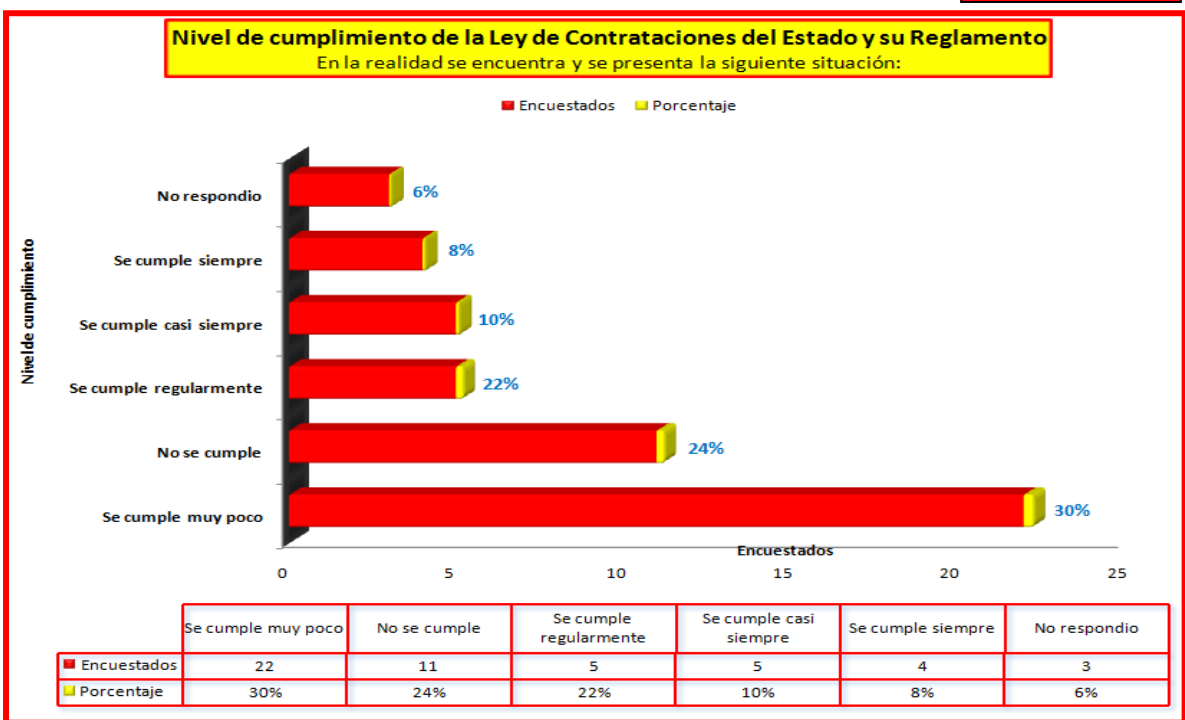
Análisis - Discusión sobre las razones que no permite cumplir con eficiencia los objetivos institucionales

A la interrogante referida acerca de las razones del porqué la capacidad operativa de los medios de transporte del CGBVP no permite cumplir con eficiencia los objetivos institucionales, la población encuestada manifestó como razones fundamentales en primer lugar a la carencia de planes de adquisición adecuados a las necesidades y requerimientos reales de la institución, dichos planes deberán de ser elaborados bajo un sentido de sinceramiento y en periodos de tiempo directamente relacionados con la vida útil de estos medios de transporte. Así mismo, la inoperatividad de las unidades de transporte en el cuerpo bomberil, los encuestados alegan que se debe a las deficiencias en el mantenimiento de dichas unidades, lo cual deriva en el mal funcionamiento de las unidades y la ineficiencia de estas para el cumplimiento de sus faenas diarias. Finalmente consideran que dichas unidades de transporte (cisternas,

autobombas, ambulancias, etc.) son inadecuadas para el CGBVP, debido a que muchas de estas unidades son muy antiguas, y en algunos casos no son unidades propiamente diseñadas para la actividad bomberil, si no que por el contrario son unidades vehiculares “adaptadas” (ambulancias) para poder desempeñarse como unidades al servicio del CGBVP, no cabe duda que esto repercute sobremanera en el servicio a la comunidad que brinda dicha institución.

5.1.7. Nivel de cumplimiento de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento

Gráfico N° 7



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

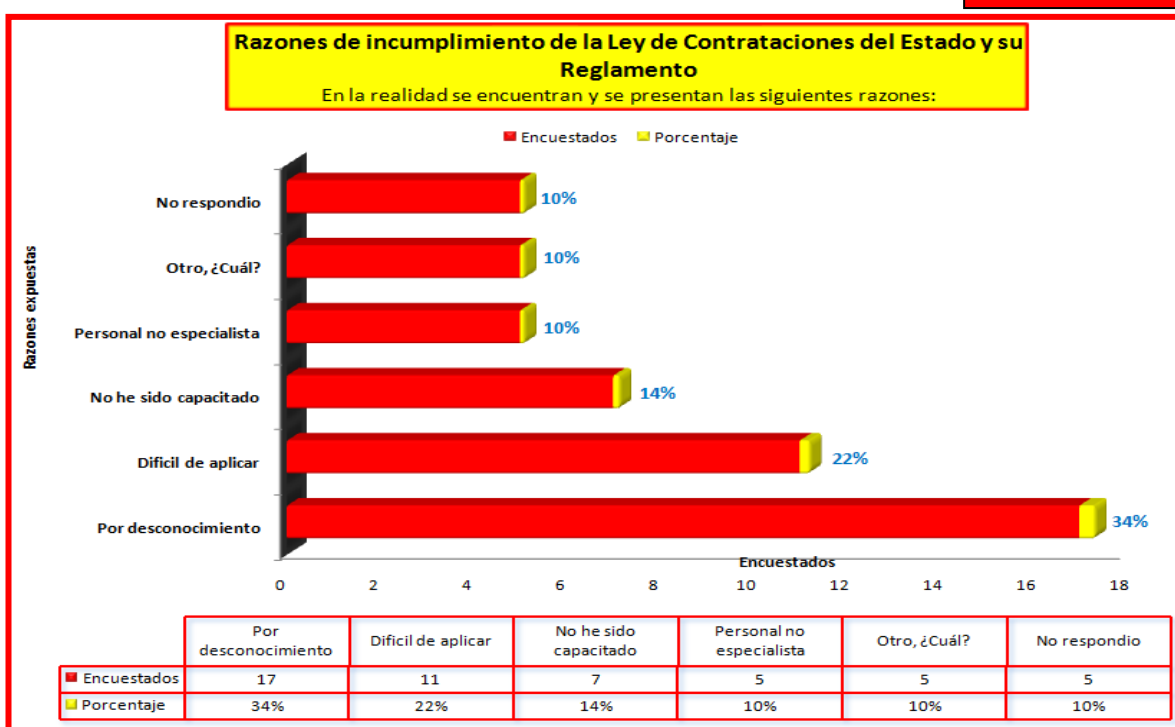
Análisis - Discusión sobre el Nivel de cumplimiento de la Ley de Contrataciones del Estado

En relación al cumplimiento de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento. La población encuestada manifestó rotundamente que la referida disposición normativa se cumple muy poco o sencillamente no se cumple al momento de ejecutar los diversos procesos y/o procedimientos que demanda la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP. Mientras que un pequeño

porcentaje de los encuestados señaló conocer y aplicar de manera regular con lo estipulado en dicha normativa, esto no deja de ser preocupante debido a que como se pretende un mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico si la gran mayoría de funcionarios responsables de desarrollarla no cumplen con la más importante normativa en lo que a adquisiciones estatales se refiere, desconociendo dichos parámetros resultaría imposible pensar en una gestión eficiente puesto que las leyes se han hecho para cumplirse y respetarse.

5.1.8. Razones del incumplimiento de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento

Gráfico N° 8



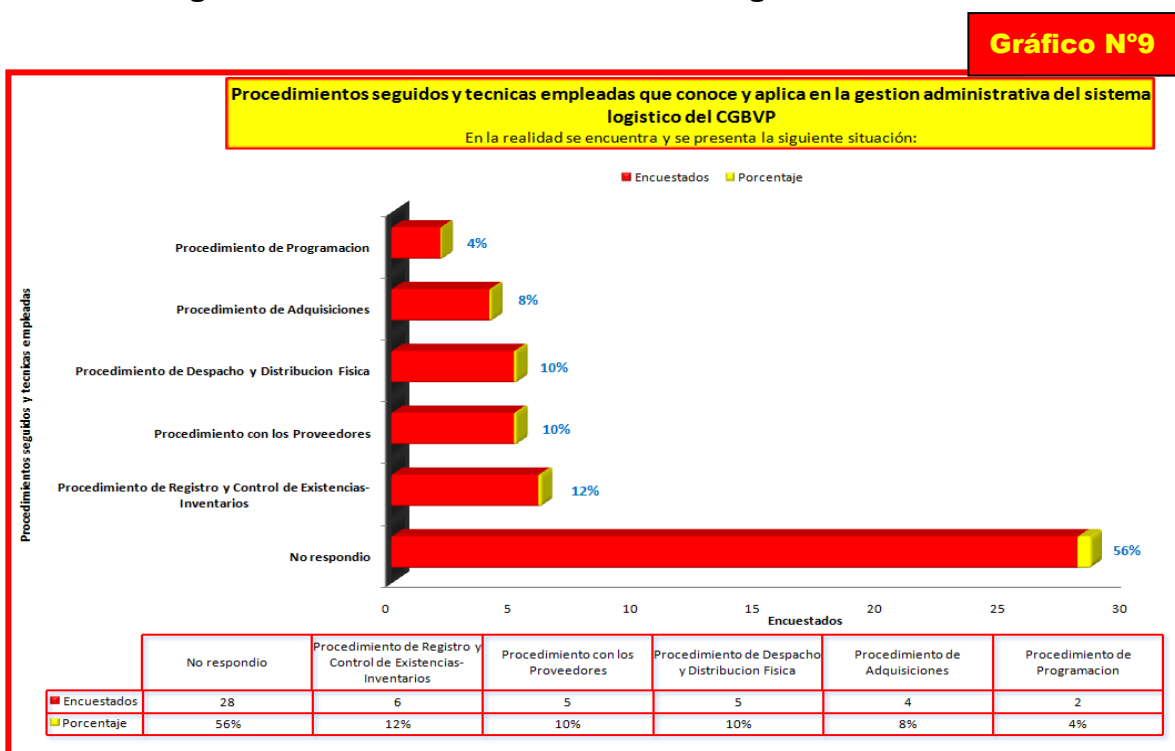
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

Análisis - Discusión sobre las Razones del incumplimiento de la Ley de Contrataciones del Estado

En cuanto a las razones del incumplimiento de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento por parte del personal responsable de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP. La población encuestada manifestó como razones fundamentales al desconocimiento total o parcial de esta

disposición normativa lo cual hace imposible su posterior aplicación en el desarrollo de su gestión. Así mismo, un porcentaje importante considera que dicha normativa es difícil de aplicar en la gestión administrativa del CGBVP, alegando que muchos de los lineamientos que se encuentran al interior de dicha normativa no se ajustan a la realidad de la referida institución. Ambas razones representan una debilidad significativa en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP puesto que sin un conocimiento total y especializado de dicha normatividad su aplicación ciertamente se hará muy difícil.

5.1.9. Procedimientos seguidos y técnicas empleadas que conoce y aplica en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

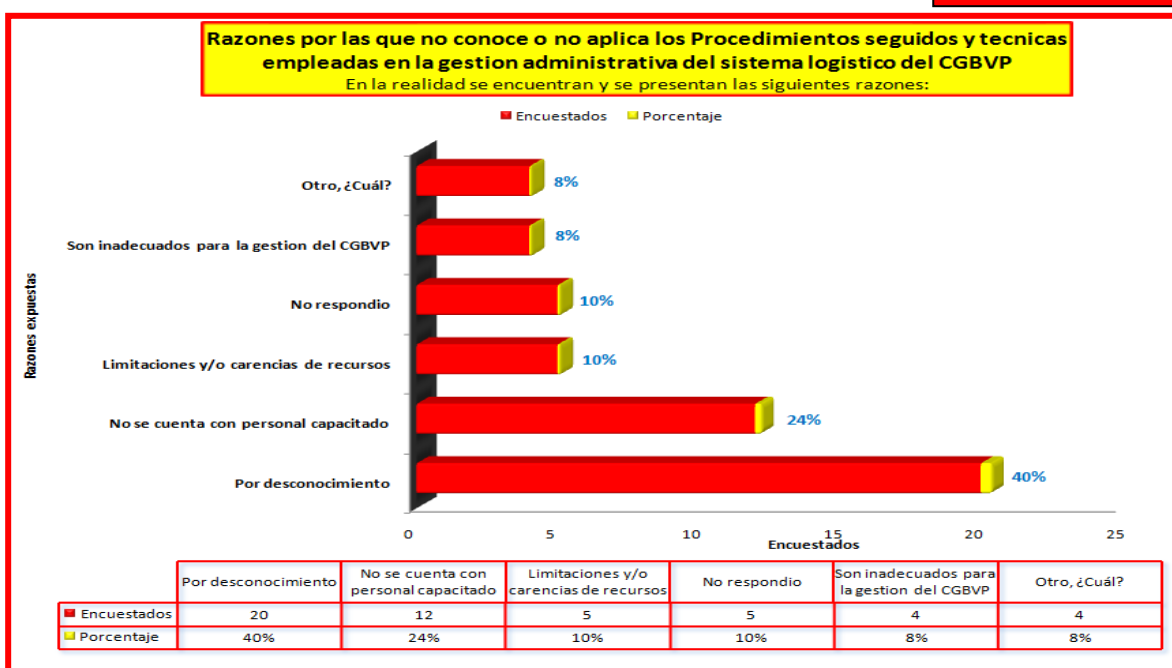
Análisis - Discusión sobre Procedimientos seguidos y técnicas empleadas

En lo concerniente a los procedimientos y técnicas empleadas que conoce y aplica en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP. El potencial humano encuestado en su gran mayoría se limitó a no responder la interrogante formulada, de lo cual podemos deducir que dicha negativa a responder la pregunta se debe al desconocimiento de dichos procedimientos y técnicas

propuestos en la interrogante. Estos resultados nos muestran claramente el poco conocimiento técnico-especializado acerca del sistema logístico por parte de los funcionarios responsables, puesto que el conocimiento y aplicación de dichos procedimiento resulta vital para lograr la eficiencia del sistema logístico y su manejo se hace obligatorio si se pretende mejorar sustancialmente la gestión administrativa del CGBVP.

5.1.10. Razones por las que no conoce o no aplica los Procedimientos seguidos y técnicas empleadas en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP

Gráfico N° 10



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

Análisis - Discusión sobre Razones por las que no conoce o no aplica Procedimientos seguidos y técnicas empleadas.

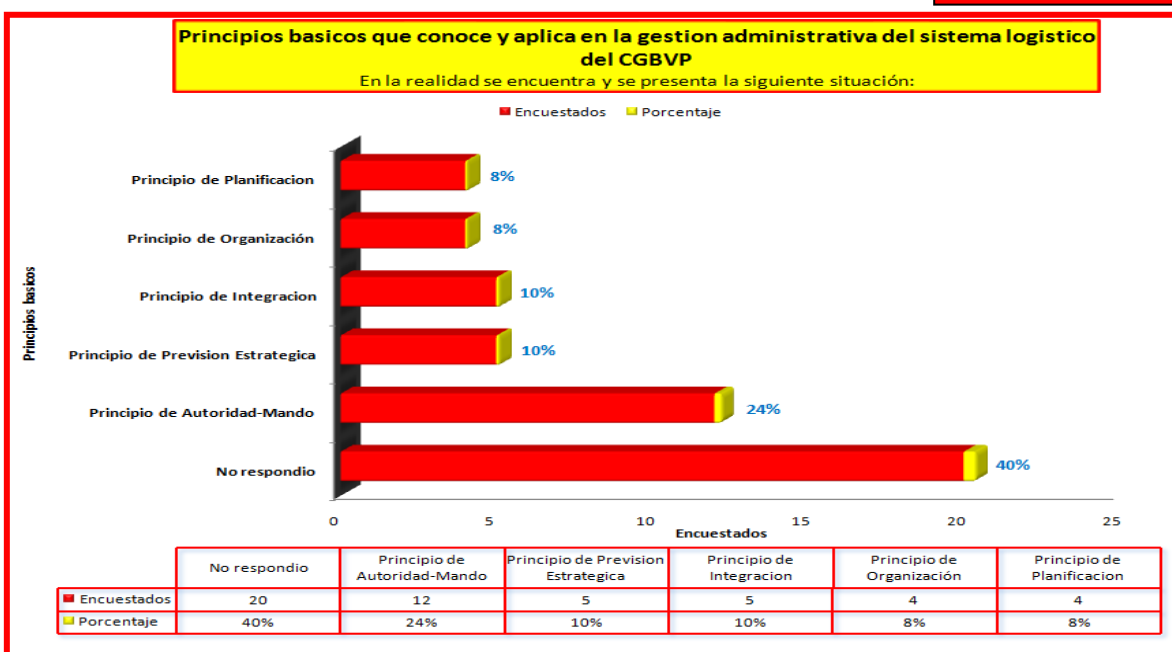
En cuanto a las razones por las que no se conoce o no aplica los procedimientos seguidos y técnicas empleadas en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP. La población informante manifestó que a causa del desconocimiento de dichos procedimientos se debe la no aplicación de éstos en su actual gestión que vienen desarrollando al frente del cuerpo bomberil. Así mismo refieren como razón fundamental al no contar con personal capacitado

para la adecuada aplicación de dichos procedimientos, lo cual habla de una falta de programas de capacitación por parte de las autoridades del CGBVP dirigido al personal encargado de llevar a cabo la gestión administrativa del sistema logístico de la institución, dicha capacitación deberá ser recurrente puesto que existen fundamentos teóricos-prácticos que deben de ser actualizados y su conocimiento evaluado con el objetivo de que su aplicación sea la más eficiente y permita generar soluciones concretas y oportunas a las diversas situaciones que se presenten en el desarrollo de la gestión administrativa del CGBVP.

5.2. SITUACIÓN ACTUAL DEL PERSONAL

5.2.1. Principios básicos que conocen y aplican en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP

Gráfico N° 11



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

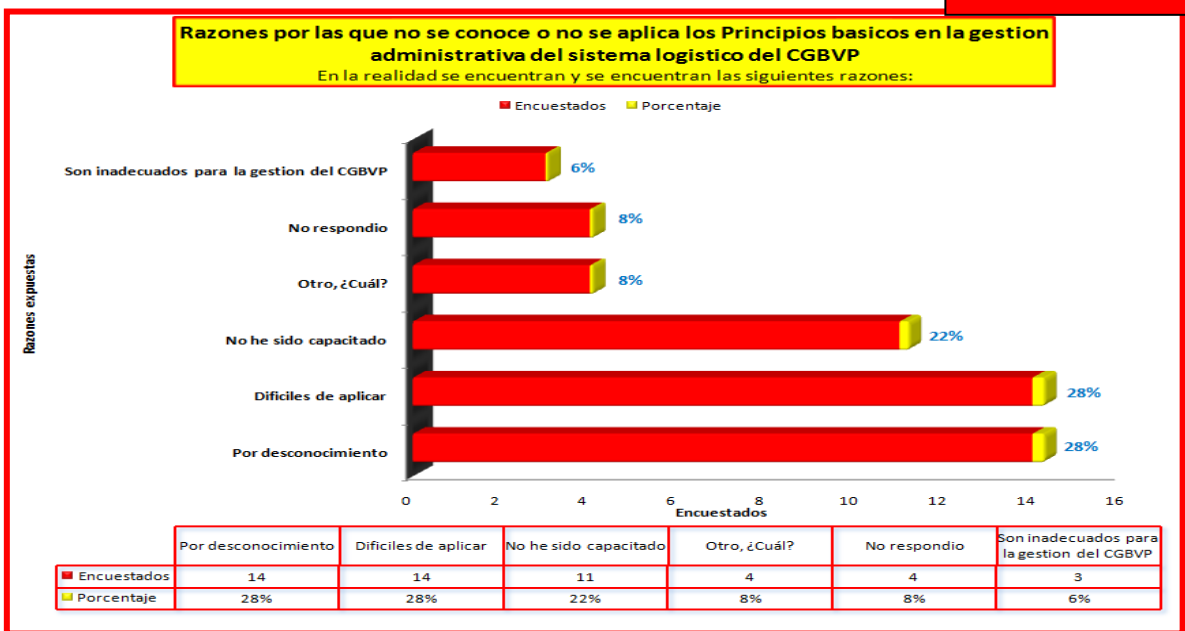
Análisis - Discusión sobre los Principios básicos que conoce y aplica.

La población informante consultada sobre los principios básicos de administración que conoce y aplica en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP. Los resultados son bastante claros, puesto que un importante sector de los encuestados se limitaron a no responder la interrogante

formulada, deducimos que dicha negativa a responder la pregunta formulada se debe principalmente al desconocimiento de dichos fundamentos teóricos cuyo conocimiento y adecuada aplicación permitiría una mejora sustancial en el desarrollo de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP. A pesar de que el porcentaje que no respondió dicha interrogante presuntamente por desconocer dichos principios básicos de administración no es la mayoría de la población informante, es preocupante que gran parte de esta no conozca dichos fundamentos porque no se puede pretender instaurar una mejora real y eficiente en la gestión administrativa si el personal responsable en conjunto y mayoritariamente tengan conocimiento pleno de dichos principios y su aplicación debida en cada uno de los procesos y/o procedimientos propios de la gestión del CGBVP.

5.2.2. Razones por las que no conocen o no aplican los Principios básicos en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP

Gráfico N° 12

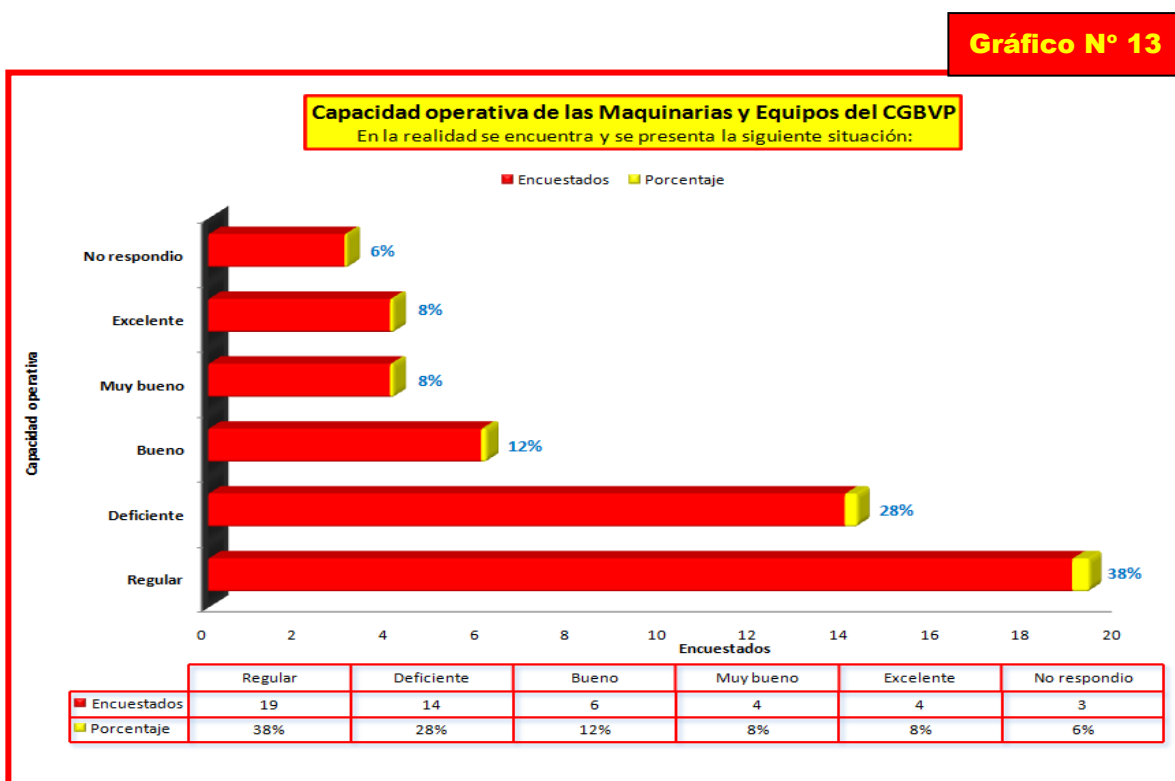


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

Análisis - Discusión acerca de las razones por las que no conocen o aplican los Principios básicos.

Las razones fundamentales por las que no se conoce o no se aplican los principios básicos relacionados con la administración, el sistema de abastecimiento y logístico en la gestión del CGBVP, expuestas por la población informante están referidas principalmente al desconocimiento de dichos planteamientos teóricos, esto debido principalmente a que dicho personal responsable no se encuentra debidamente capacitado e instruido en el conocimiento y aplicación de dichos fundamentos teóricos en la gestión a su cargo, esto a su vez se debe a la poca importancia que le dan las autoridades encargadas de la gestión del CGBVP al proceso de capacitación continua y especialización periódica que deben tener los funcionarios responsables de ejecutar y/o desarrollar la gestión administrativa del CGBVP.

5.2.3. Capacidad operativa de las Maquinarias y Equipos del CGBVP



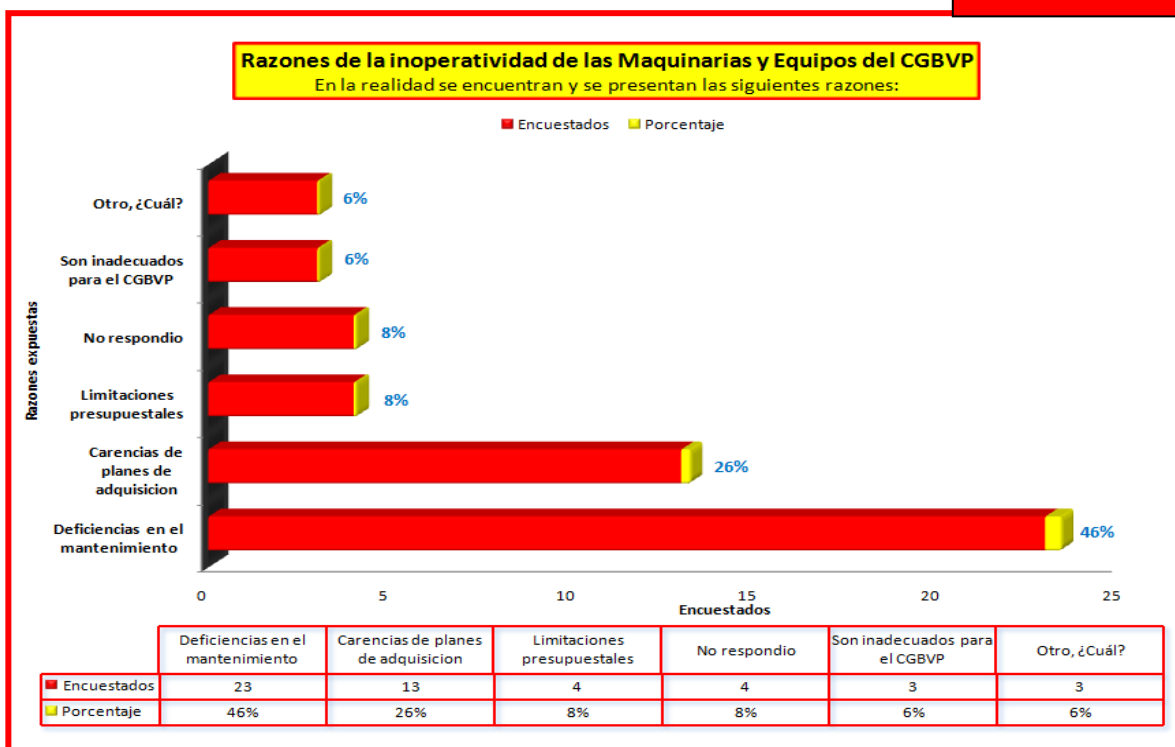
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010

Análisis - Discusión sobre la Capacidad operativa.

En lo concerniente a la capacidad operativa de las maquinarias y equipos con los que cuenta el CGBVP para cumplir de manera eficiente el servicio a la comunidad que brinda tan noble institución. La población encuestada manifestó que dichas maquinarias y equipos tienen una capacidad operativa regular frente al cumplimiento de los objetivos institucionales. De igual modo, un porcentaje bastante representativo de los informantes considera que la capacidad operativa de las maquinarias y equipos con los que cuenta actualmente el CGBVP para el cumplimiento de sus faenas diarias es deficiente, lo cual nos lleva a pensar que ante cualquier emergencia y/o necesidad de la comunidad el CGBVP no estará en condiciones de poder afrontar eficientemente algún tipo de incidente que pueda acontecer, debido a que las maquinarias y equipos necesarios para este tipo de situaciones se encuentran inoperativos y/o no funcionan correctamente.

5.2.4. Razones de la inoperatividad de las Maquinarias y Equipos del CGBVP

Gráfico N°14



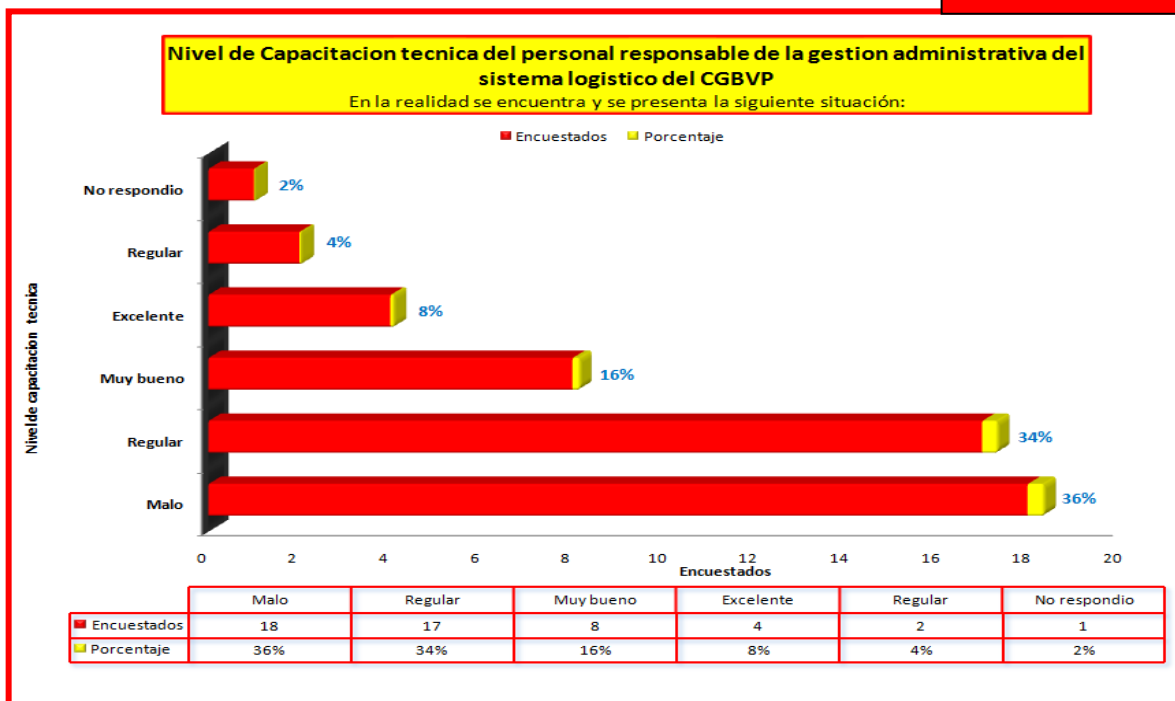
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

Análisis - Discusión sobre las razones de la inoperatividad de la Capacidad operativa

En cuanto a las razones de la inoperatividad de las maquinarias y equipos que dispone el CGBVP para el cumplimiento de sus faenas diarias en busca de proteger y salvaguardar la integridad de la ciudadanía en general. La población encuestada manifestó categóricamente que dicha inoperatividad se debe principalmente a deficiencias en el mantenimiento de dichas maquinarias y equipos, las cuales pese a haber cumplido con su vida útil siguen siendo usadas y peor aun sin el mantenimiento pertinente que demanda este tipo de maquinarias y equipos cuya operatividad depende directamente del eficiente mantenimiento y adecuado uso que se les pueda dar. Además los informantes alegan que dicha problemática se debe a la carencia de planes de adquisición de estas maquinarias y equipos una vez que estas hayan cumplido su vida útil y deban ser remplazadas por otras, dichos planes de adquisición no pueden ser formulados de manera estandarizada si no de manera específica dentro de los requerimientos de cada unidad operativa integrante del CGBVP. Finalmente debemos de incidir en las limitaciones presupuestales que viene pasando el CGBVP, donde el gobierno central no ha dado la importancia que se debe a esta institución, la inoperancia del gobierno de turno frente a las necesidades del cuerpo bomberil son alarmantes, es oportuno que formulen políticas a favor de esta institución y que puedan elevar el presupuesto asignado en la actualidad, ya que ha quedado evidenciado que el presupuesto con el que cuentan actualmente es muy inferior a lo que realmente se necesita y de una vez por todas darle a los bomberos del Perú los requerimientos que su noble tarea demanda.

5.2.5. Nivel de Capacitación técnica del personal responsable de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP

Gráfico N° 15



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

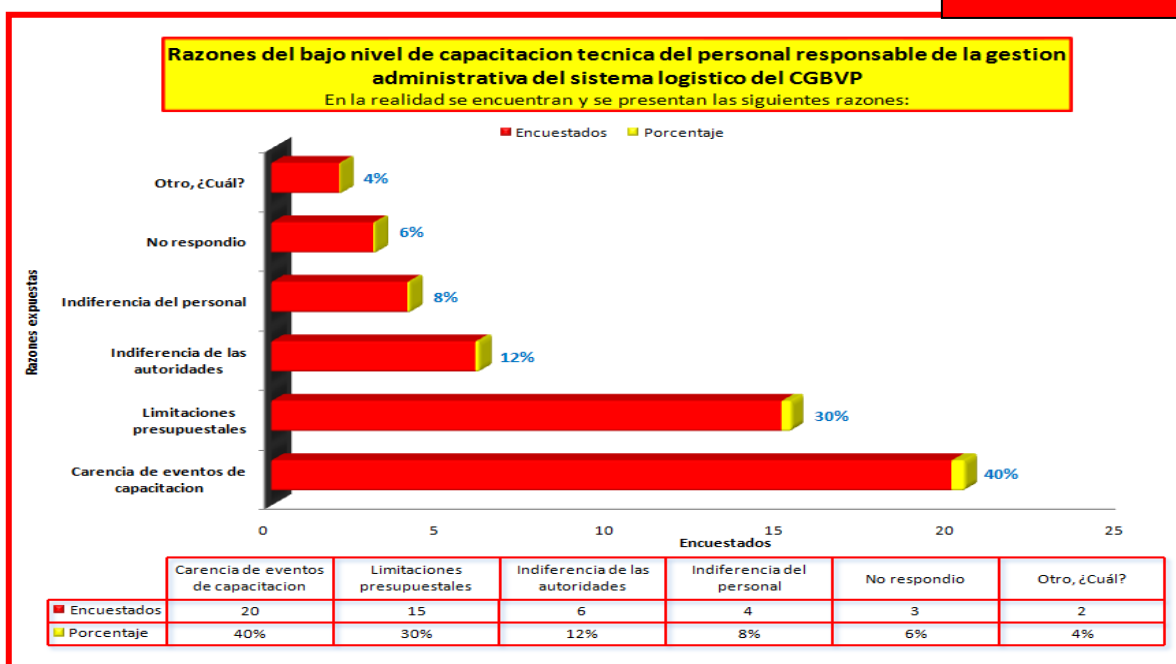
Análisis - Discusión acerca del Nivel de Capacitación técnica del personal.

En lo referido a la capacitación técnica del personal responsable de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP. El potencial humano encuestado manifestó rotundamente que el nivel de capacitación técnica especializada que reciben en las diversas dependencias pertenecientes al CGBVP es bastante malo y regular; dichas afirmaciones son bastante preocupantes debido a que no se puede pretender un mejoramiento sustancial de la gestión administrativa de esta institución si no se cuenta con el personal idóneo y debidamente capacitado que pueda llevar a cabo los diversos procesos que demande la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP. El personal responsable deberá estar debidamente capacitado, de manera que pueda conocer y saber aplicar diversas herramientas administrativas que ayuden a

eficientizar su gestión, dichos programas de capacitación deberán ser dados de manera recurrente en temas que permitan optimizar el nivel profesional del personal a cargo de dicha gestión, mas aun cuando los puestos dentro del CGBVP son voluntarios, y dichos funcionarios necesitan tener un muy bien elaborado plan de capacitación que les permita cumplir sus funciones de manera eficiente para el beneficio de la institución y por ende de la ciudadanía en general.

5.2.6. Razones del bajo nivel de capacitación técnica del personal responsable de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP

Gráfico N° 16



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

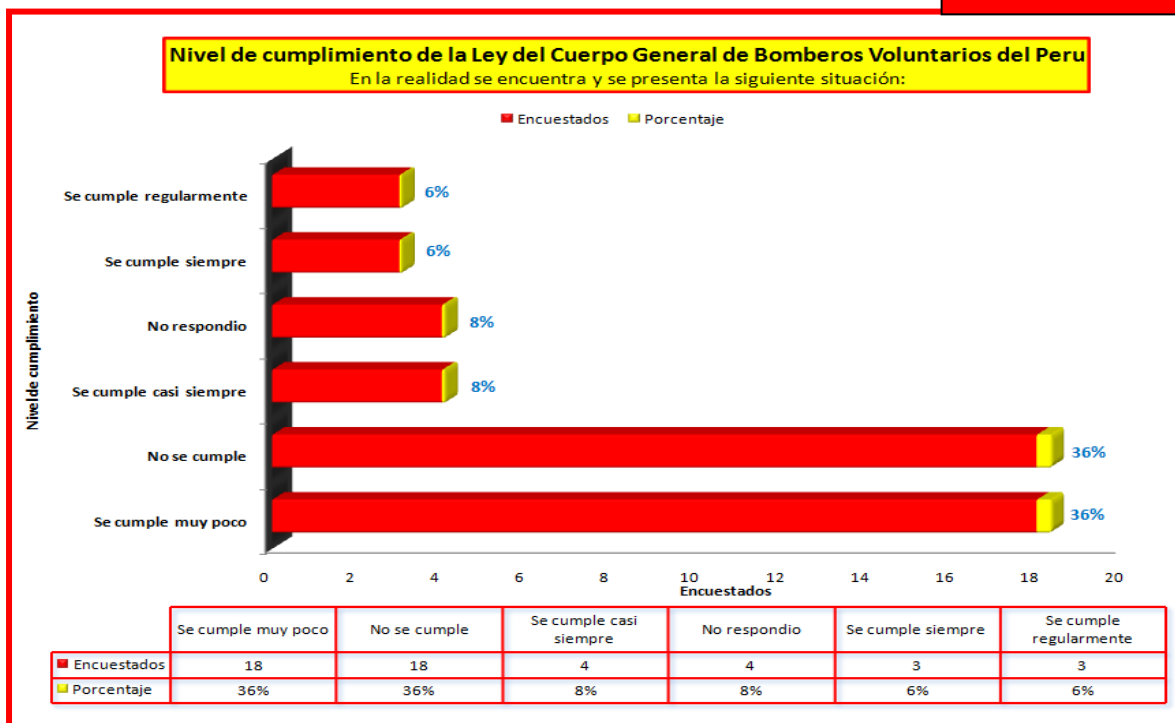
Análisis - Discusión sobre las Razones del bajo nivel de capacitación técnica del personal.

En cuanto a las razones del bajo nivel de capacitación técnica del personal responsable de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP. Un gran porcentaje de la población encuestada considera que esta bajo nivel se debe principalmente a la carencia de eventos de capacitación dirigidos al personal responsable de ejecutar los procesos de la gestión administrativa del CGBVP. Mientras que otro sector importante considera que dicho nivel de capacitación es

muy bajo debido a que existen limitaciones presupuestales que no permiten diseñar programas de capacitación especializadas de manera recurrente y según los requerimientos de cada dependencia bomberil integrante del CGBVP.

5.2.7. Nivel de cumplimiento de la Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú

Gráfico N° 17



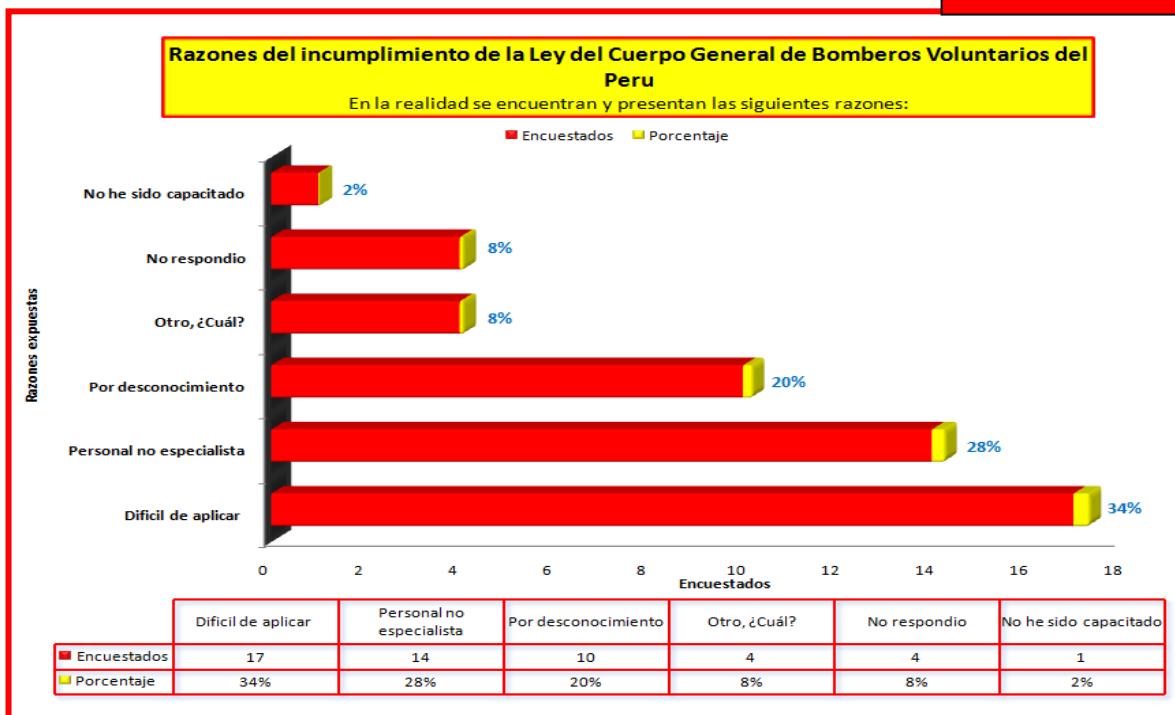
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

Análisis - Discusión acerca del Nivel de cumplimiento de la Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

En lo referido al cumplimiento de la Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, por parte del personal responsable de llevar a cabo la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP. El potencial humano encuestado manifestó de manera categórica que dicha normativa se cumple muy poco o sencillamente no se cumple al interior de las diversas dependencias pertenecientes al CGBVP, así mismo por la autoridades gubernamentales que muchas de ellas hacen caso omiso a los lineamientos establecidos al interior de esta disposición normativa que regula el accionar del cuerpo bomberil en nuestro país.

5.2.8. Razones del incumplimiento de la Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú

Gráfico N° 18



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

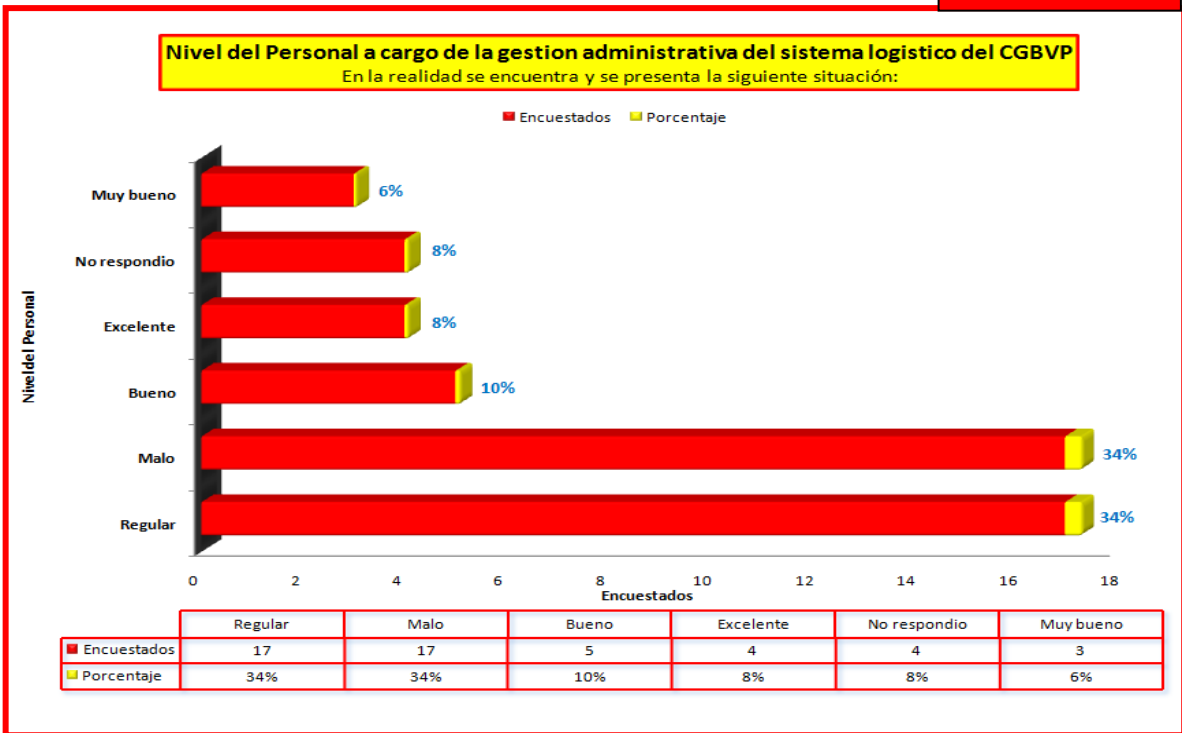
Análisis - Discusión acerca de las Razones del incumplimiento del Nivel de la Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Las razones del incumplimiento de la Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, por parte del personal responsable de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP, están dadas principalmente porque la gran mayoría de los encuestados consideran que dicha normativa es muy difícil de aplicar en la realidad y por más que esta sea un dispositivo normativo que regula el accionar de la institución, los parámetros establecidos en su interior no se ajustan a la realidad que viene aconteciendo la institución, es por esto que consideran muy complicado aplicar dichos lineamientos en su gestión al frente del CGBVP. Así mismo, consideran que el incumplimiento de dicha ley se debe a que no se cuenta con personal especialista en el manejo de dicha normativa. Finalmente alegan que el incumplimiento pasa por un tema de desconocimiento de los lineamientos de dicha ley y por ende hace imposible su

aplicación en los diversos procesos administrativos que demanda el desarrollo de su gestión.

5.2.9. Nivel del Personal a cargo de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP

Gráfico N° 19



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

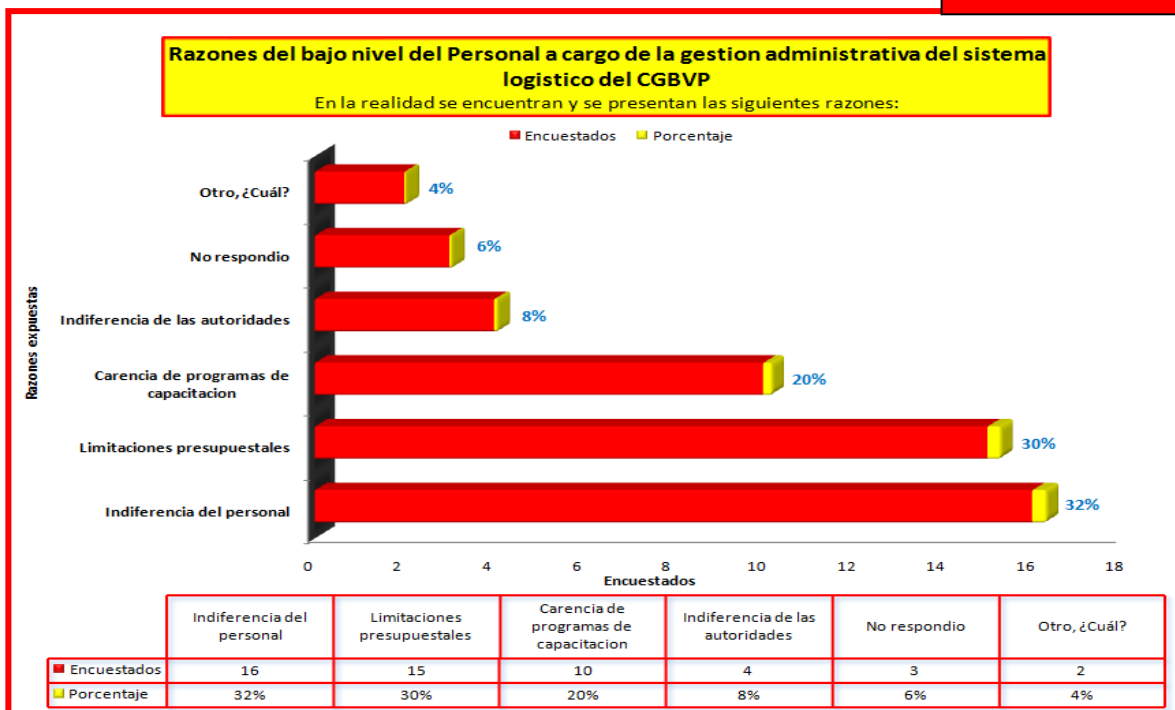
Análisis - Discusión acerca del Nivel del Personal a cargo de la gestión administrativa.

En relación al nivel del personal a cargo de la gestión administrativa del sistema logística. La población encuestada manifestó de manera categórica que dicho nivel es regular y malo, lo cual representa una debilidad significativa en torno al personal que viene desarrollando la gestión administrativa del CGBVP, debido a que no se considera que esta gestión venga siendo desarrollada por personas idóneas y del todo capaces para esta función. Debemos tener muy en cuenta estos resultados y de su importancia debido a que como en toda organización el recurso más importante es el factor humano y esta institución no escapa a esa realidad y si se pretende mejorar la gestión administrativa se debe contar con el factor humano óptimo que permita cumplir con eficiencia los

objetivos institucionales que para nuestro caso están estrechamente relacionados con la protección y el bienestar de la ciudadanía en general.

5.2.10. Razones del bajo nivel del Personal a cargo de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP

Gráfico N° 20



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

Análisis - Discusión acerca de las Razones del bajo Nivel del Personal a cargo de la gestión administrativa.

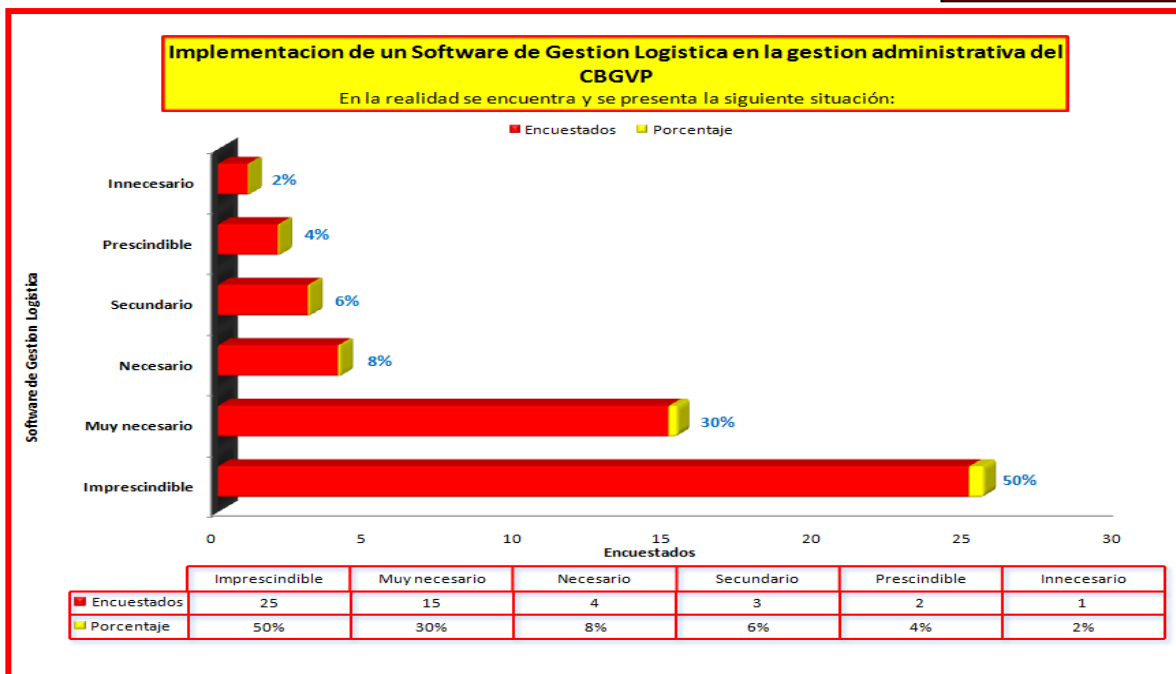
Con respecto a las razones del bajo nivel del personal a cargo de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP. La población informante manifestó como razones fundamentales a la indiferencia del personal por querer superarse y buscar un mayor nivel de capacitación que les permita cumplir con eficiencia su gestión en el CGBVP. Así mismo, señalan que las limitaciones presupuestales son un obstáculo permanente en el proceso de mejoramiento del nivel del personal que se desempeña en labores administrativas dentro del cuerpo bomberil. Finalmente un sector importante de los encuestados considera que la carencia de programas de capacitación dirigidos a elevar el nivel de especialización del personal que desarrolla procesos administrativos propios del

sistema logístico del CGBVP, es una razón recurrente que se manifiesta en el bajo nivel presentado por el personal en sus funciones administrativas.

5.3. SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS

5.3.1. Implementación de un Software de Gestión Logística en la gestión administrativa del CGBVP

Gráfico N° 21



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

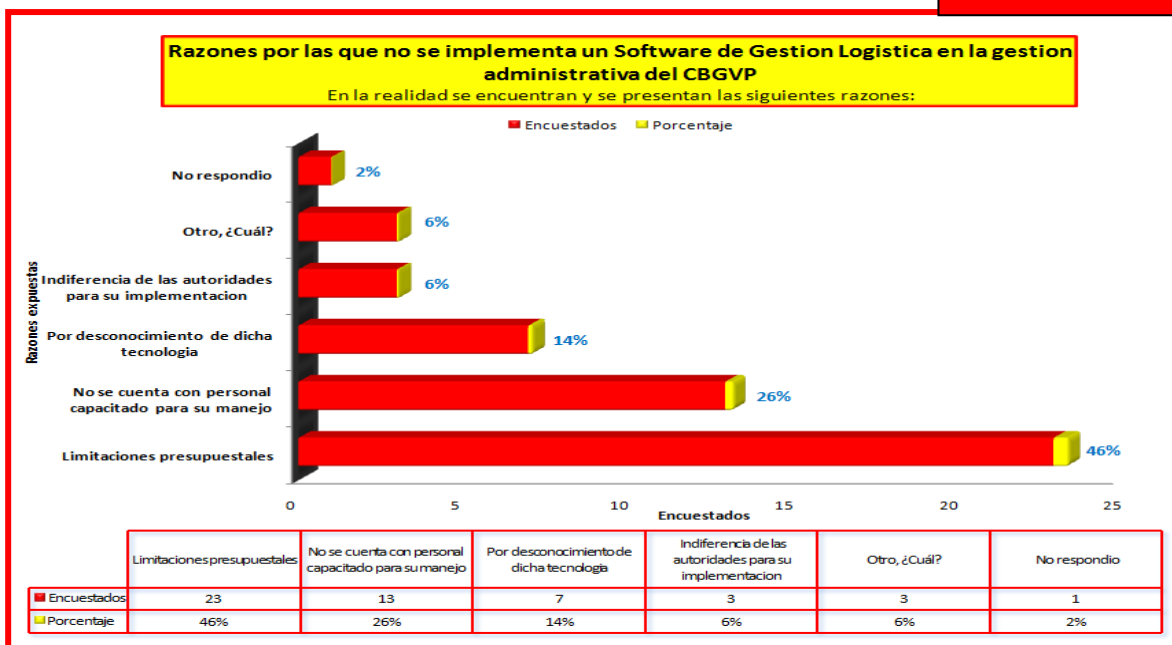
Análisis - Discusión acerca de la Implementación de un Software de Gestión Logística

En lo referido a la implementación de un software de gestión logística en la gestión administrativa del CGBVP. El potencial humano encuestado manifestó rotundamente lo muy necesario e imprescindible que es la implementación de dicha tecnología para poder optimizar los procesos propios del sistema logístico en el CGBVP. Dichos resultados no hacen más que reafirmar lo necesaria que es el uso de tecnología para poder reducir procesos y mejorar los tiempos que toma la realización de cada uno de ellos. La gran mayoría de los encuestados coincide en que la implementación de un software de gestión logística permitirá optimizar

de manera considerable los diversos procedimientos que se vienen desarrollando de manera manual con escaso o nulo uso de la tecnología de punta.

5.3.2. Razones por las que no se implementa un Software de Gestión Logística en la gestión administrativa del CGBVP

Gráfico N° 22



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

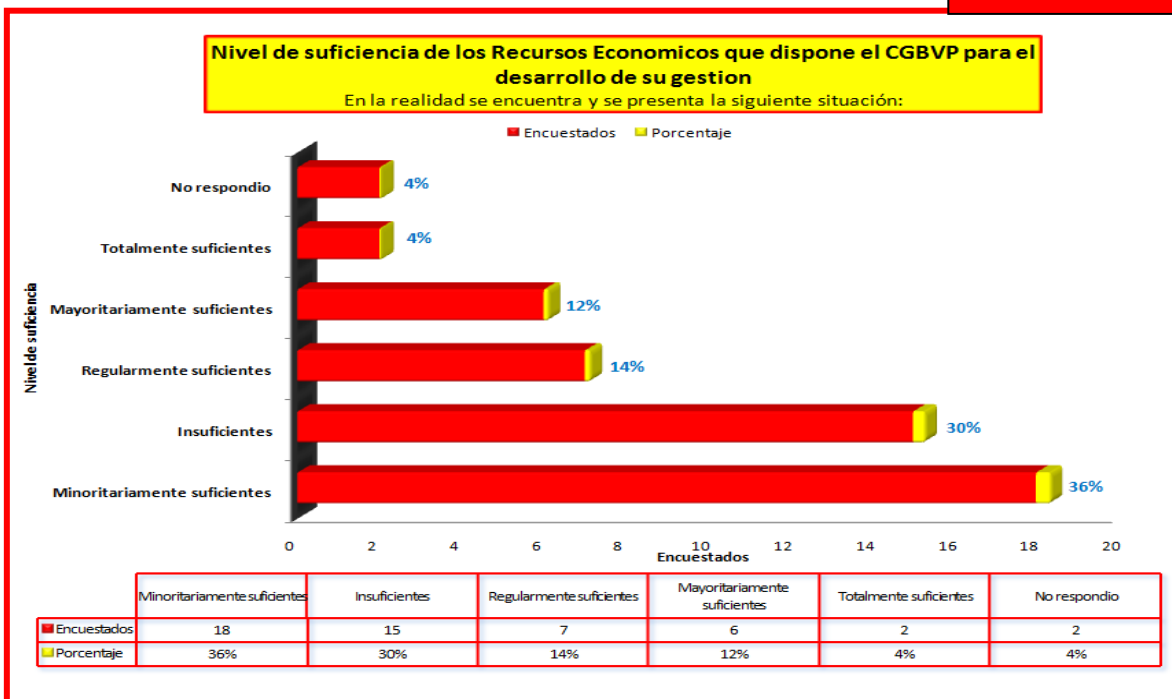
Análisis - Discusión acerca de las Razones por las que no se implementa un Software de Gestión

Las razones por las que no se implementa un software de gestión logística en la gestión administrativa del CGBVP. Los encuestados señalan como razón fundamental a las limitaciones presupuestales por la que pasa la institución y la poca prioridad de las autoridades gubernamentales para con la gestión del CGBVP con respecto a designar un presupuesto suficiente que pueda satisfacer plenamente los requerimientos y necesidades actuales del cuerpo bomberil en nuestro país. Además de ello, argumentan que no se implementa dicha tecnología en la gestión administrativa puesto que no existe personal debidamente capacitado para su eficiente manejo, lo cual es algo relativo puesto que con la adquisición de dicha tecnología tendría que preverse programas de

capacitación para el uso adecuado que permita la optimización de procesos y reducir costos operativos.

5.3.3. Nivel de suficiencia de los Recursos Económicos que dispone el CGBVP para el desarrollo de su gestión

Gráfico N° 23



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

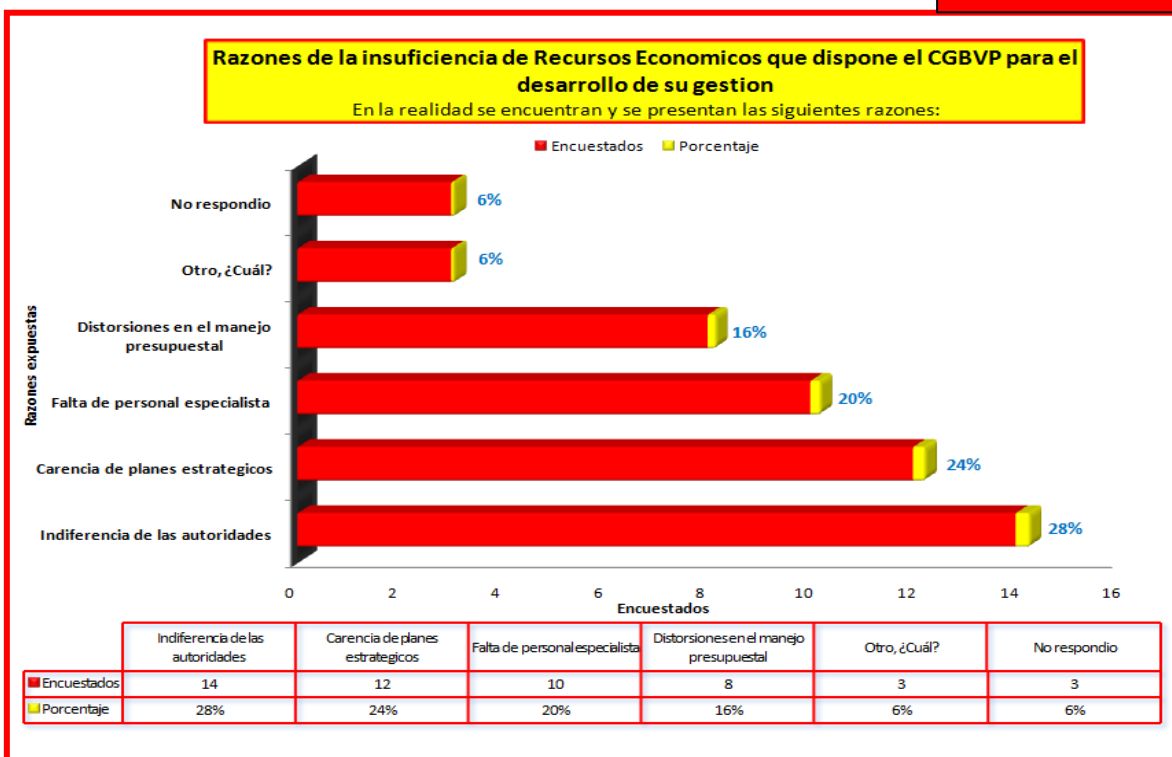
Análisis - Discusión acerca Nivel de suficiencia de los Recursos Económicos.

En lo concerniente al nivel de suficiencia de los recursos económicos que dispone el CGBVP para el desarrollo de su gestión. El potencial humano encuestado manifestó que los recursos económicos con los que cuenta actualmente la institución son minoritariamente suficientes e insuficientes para poder cumplir satisfactoriamente con los objetivos institucionales trazados. Esta problemática es recurrente en la institución y está relacionado estrechamente con la indiferencia de las autoridades gubernamentales en lo concerniente de elevar el presupuesto designado al CGBVP, ante esta situación la operatividad de los bomberos en nuestro país está supeditado a las donaciones internacionales y locales y sobre todo a la buena voluntad de personas que desinteresadamente

(debemos recalcar que toda función operativa y administrativa dentro del CGBVP es de carácter voluntario) prestan el servicio a la comunidad en busca de salvaguardar la integridad de la ciudadanía.

5.3.4. Razones de la insuficiencia de Recursos Económicos que dispone el CGBVP para el desarrollo de su gestión

Gráfico N° 24



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

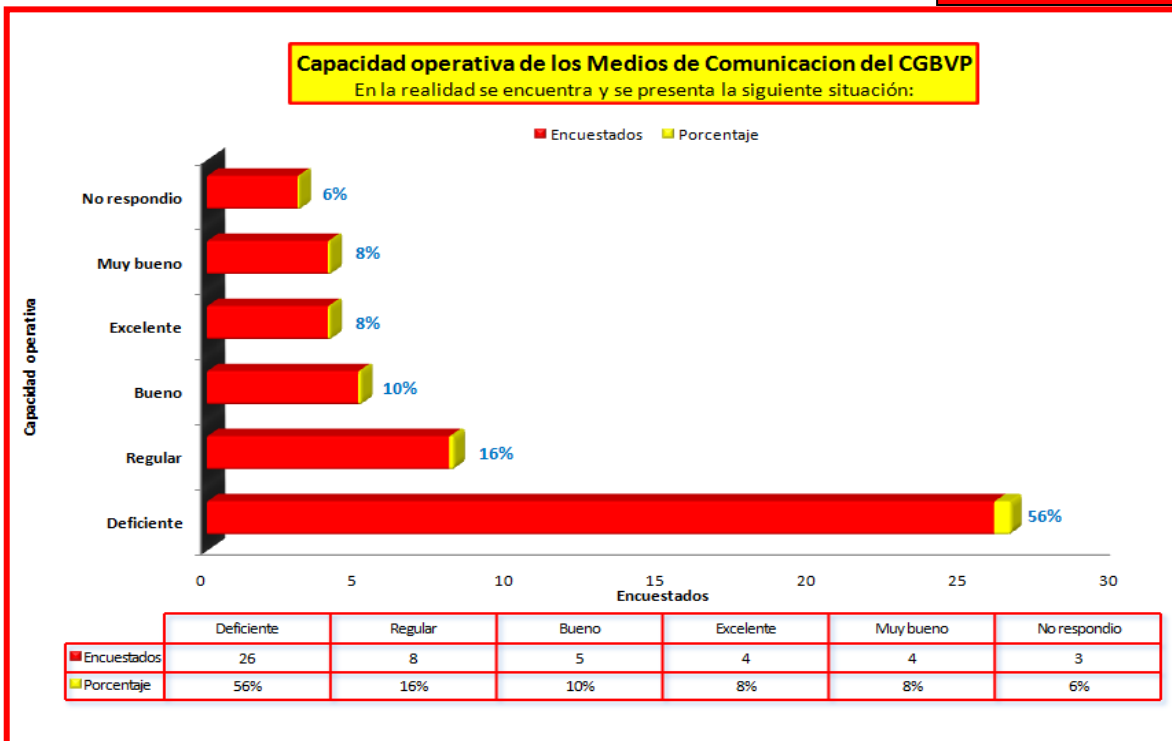
Análisis - Discusión acerca de las Razones de la insuficiencia de Recursos Económicos

En cuanto a las razones de la insuficiencia de recursos económicos que dispone el CGBVP para el desarrollo de su gestión, los encuestados han dividido sus opiniones y manifiestan que la insuficiencia de recursos se debe principalmente a la indiferencia de las autoridades gubernamentales con respecto a designar un mayor presupuesto para el CGBVP. Sin embargo, también se considera que la razón viene desde la misma administración del CGBVP debido a que el personal responsable de desarrollar la gestión administrativa no formula planes estratégicos que permitan marcar los lineamientos a tomar para poder generar recursos o captarlos por medios externos. Así mismo, un porcentaje

bastante considerable considera que existen distorsiones en el manejo presupuestal, lo cual es muy grave ya que nos hace pensar que los pocos recursos con los que cuenta la institución no están siendo bien canalizados por los funcionarios a cargo.

5.3.5. Capacidad operativa de los Medios de Comunicación del CGBVP

Gráfico N° 25



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

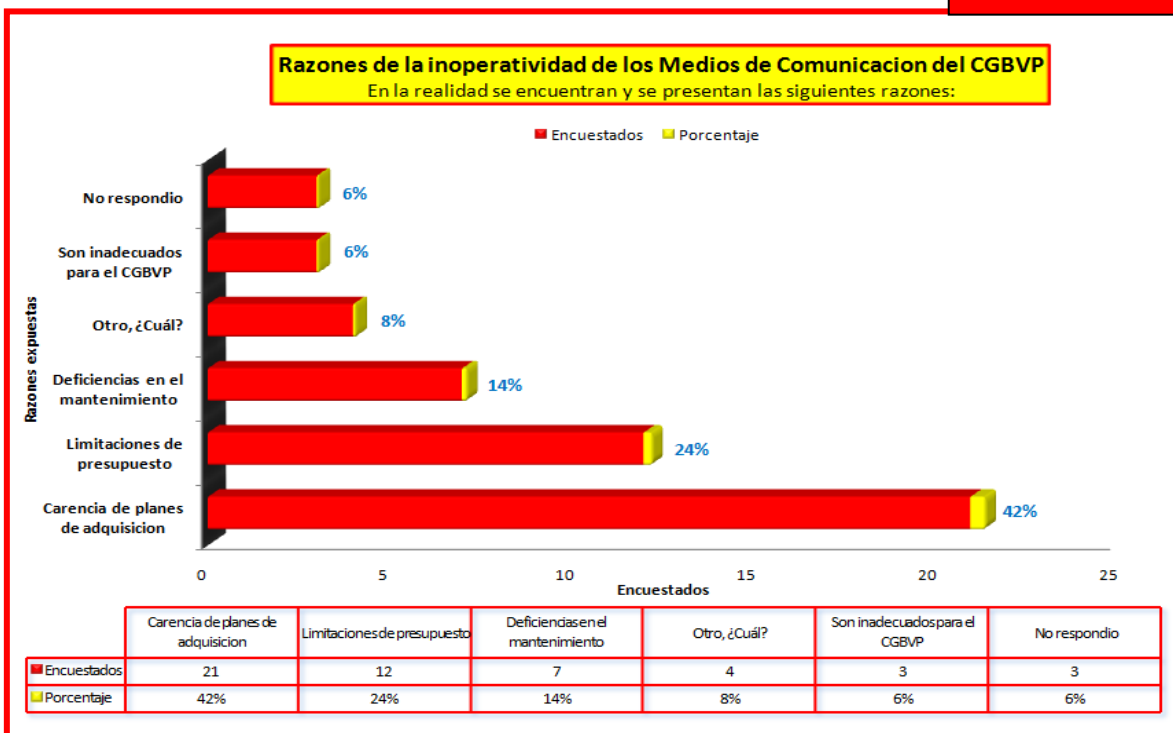
Análisis - Discusión acerca de la Capacidad operativa de los Medios de Comunicación.

En lo referido a la capacidad operativa de los medios de comunicación del CGBVP. La gran mayoría de la población informante encuestada manifestó que dicha capacidad operativa es deficiente, puesto que los equipos que permiten la comunicación entre las diversas dependencias que conforman el CGBVP y los que se usa para la comunicación interna de las compañías está muy por debajo de un nivel óptimo que permita una comunicación fluida y clara que permita cumplir de manera eficiente con los objetivos institucionales. Los medios de comunicación son de vital importancia para el cumplimiento de las faenas diarias

del cuerpo bomberil, mediante ellas se podrá lograr tener un sistema integrado de comunicación entre todos los integrantes del cuerpo y lograr así una retroalimentación de información entre todas las áreas y dependencias del CGBVP.

5.3.6. Razones de la inoperatividad de los Medios de Comunicación del CGBVP

Gráfico N° 26



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

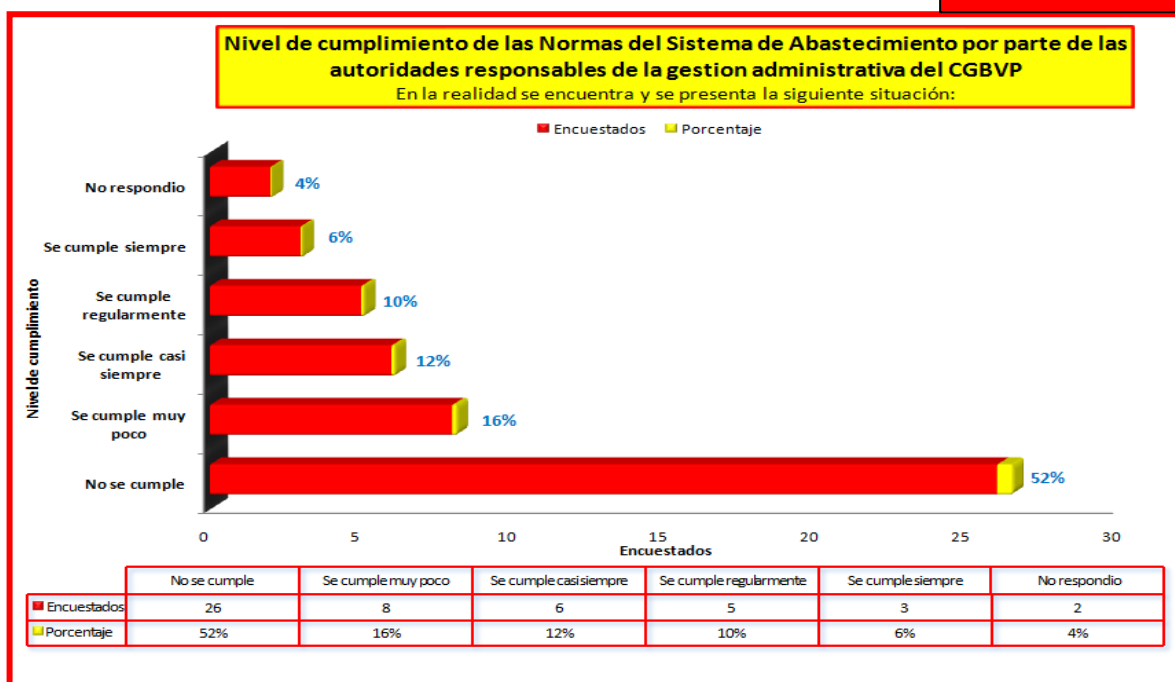
Análisis - Discusión acerca de las Razones de la inoperatividad de los Medios de Comunicación.

En lo concerniente a las razones de la inoperatividad de los medios de comunicación del CGBVP. La población informante manifestó rotundamente que la inoperatividad de dichos medios se debe principalmente a la carencia de planes de adquisición, que permitan renovar los equipos de comunicación, así mismo asegure el mantenimiento efectivo y recurrente de dichos equipos que permitan a su vez cumplir con éxito su vida útil y dar paso a la renovación. Sin embargo para lograr esto las autoridades responsables deberán de formular planes debidamente sustentados con las necesidades y requerimientos reales de la institución, para

que de esta manera puedan acceder a la adquisición de dichos equipos bajo un clima de sinceramiento en el requerimiento de los mismos. Finalmente una vez las limitaciones presupuestales de la institución son la raíz fundamental de la problemática que atraviesa la institución bomberil, muestra de ello es que los encuestados manifiestan como razón fundamental de la inoperatividad de los medios de comunicación del CGBVP a las limitaciones en el presupuesto asignado para la gestión de los bomberos en nuestro país, viendo así postergadas sus diversas necesidades y requerimientos necesarios para efectuar de manera satisfactoria su servicio ante la comunidad en general.

5.3.7. Nivel de cumplimiento de las Normas del Sistema de Abastecimiento por parte de las autoridades responsables de la gestión administrativa del CGBVP

Gráfico N° 27



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

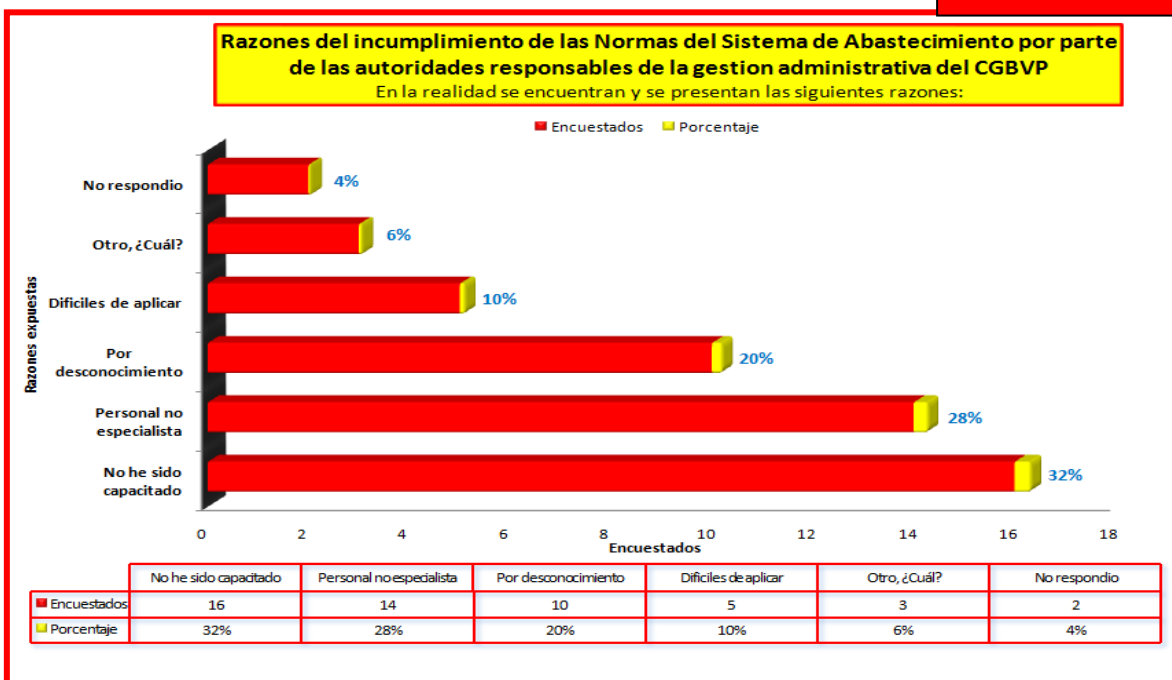
Análisis - Discusión acerca del Nivel de cumplimiento de las Normas del Sistema de Abastecimiento.

En lo referido al cumplimiento de las Normas del Sistema de Abastecimiento por parte de las autoridades responsables de la gestión administrativa del CGBVP. Los resultados son bastante claros y demuestran que

dichas normativas no se cumplen al interior del CGBVP, lo cual representa una gran debilidad significativa en el desarrollo óptimo de la gestión administrativa de la institución y sobremanera en el manejo del sistema logístico, puesto que dichas normas de abastecimiento presentan los lineamientos necesarios para que la actividad logística al interior de la institución pueda desarrollarse de la mejor manera, esto debido a que el proceso de abastecimiento es el punto crucial en todo el desarrollo del sistema logístico, y si se desconocen o no se cumplen con dichas normas, no podremos esperar el desarrollo de un sistema logístico del todo eficiente.

5.3.8. Razones del incumplimiento de las Normas del Sistema de Abastecimiento por parte de las autoridades responsables de la gestión administrativa del CGBVP

Gráfico N° 28



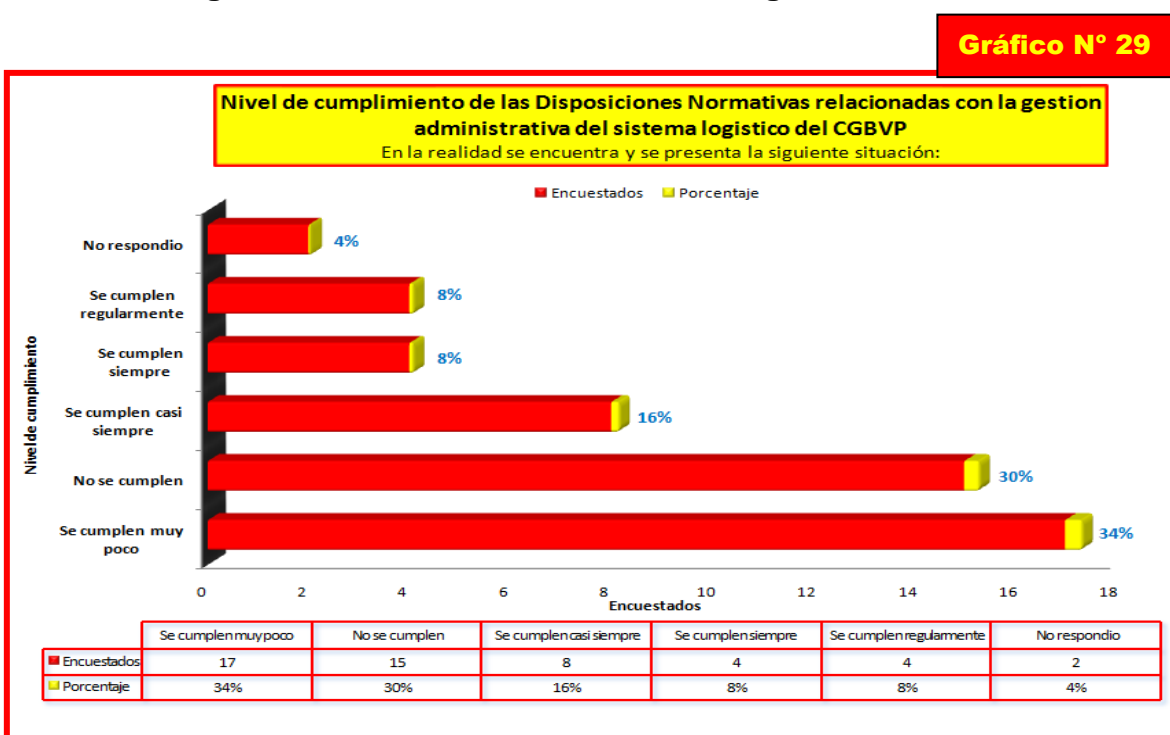
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

Análisis - Discusión acerca de las Razones del incumplimiento de las Normas del Sistema de Abastecimiento.

El incumplimiento de las Normas del Sistema de Abastecimiento por parte de las autoridades responsables de la gestión administrativa del CGBVP. Según los resultados esta dado principalmente porque el personal a cargo no ha sido

capacitado de manera adecuada que les permita el conocimiento pleno y manejo eficiente de las normas que regulan el sistema de abastecimiento en las instituciones públicas. Además los encuestados manifiestan que otra de las razones fundamentales es que el CGBVP no cuenta con personal especialista que desarrolle eficientemente el sistema de abastecimiento y por ende el deficiente manejo de su normatividad. Dicho personal especialista debemos considerarlo como personal propio del CGBVP debidamente instruido y capacitado en los diversos procesos y procedimientos que integran el sistema de abastecimiento.

5.3.9. Nivel de cumplimiento de las Disposiciones Normativas relacionadas con la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

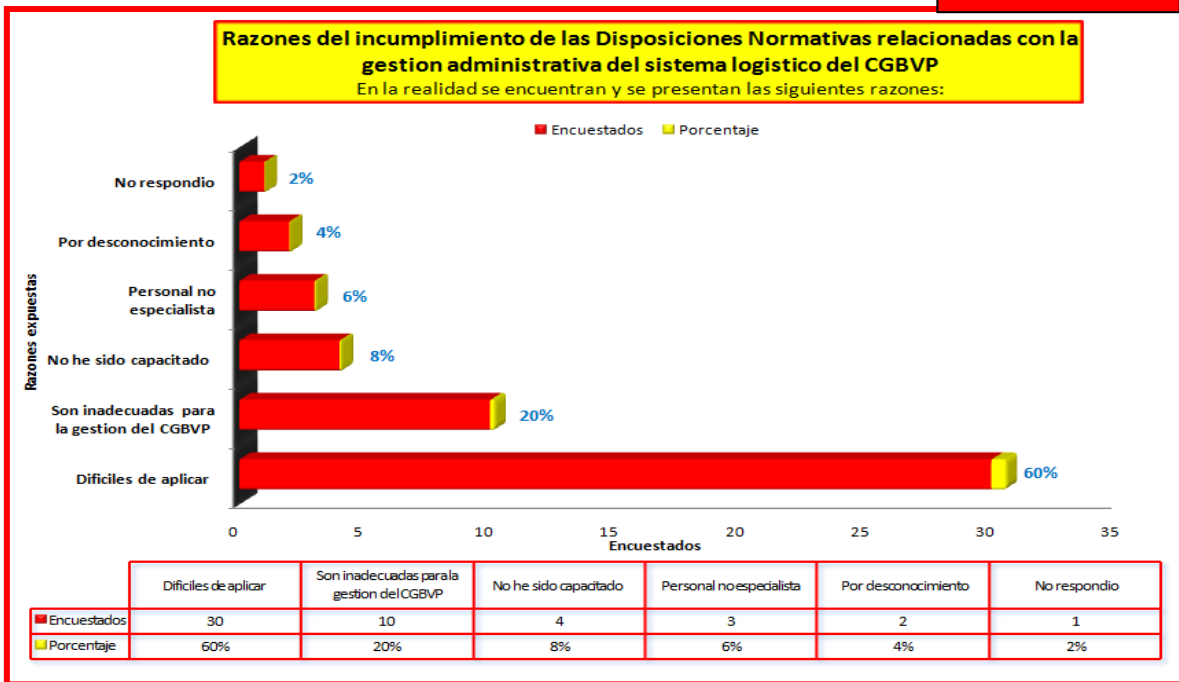
Análisis - Discusión acerca del Nivel de cumplimiento de las Disposiciones Normativas

En lo concerniente al cumplimiento de las disposiciones normativas relacionadas con la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP. El potencial humano encuestado manifestó rotundamente que dichas disposiciones

normativas se cumplen muy poco y sencillamente no se cumplen, lo cual es bastante preocupante debido a que como se pretende mejorar la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP si el personal a cargo de ejecutarla no cumple o desconoce las diversas disposiciones que regulan su actividad, bajo este escenario es bastante difícil por no decir imposible pretender lograr la eficiencia en dicha gestión.

5.3.10. Razones del incumplimiento de las Disposiciones Normativas relacionadas con la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP

Gráfico N° 30



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a Funcionarios y Directivos del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Departamentales IV y V de Lima-Centro y Callao respectivamente. Al 10 de Marzo del 2010.

Análisis - Discusión acerca de las Razones del incumplimiento de las Disposiciones Normativas.

En lo referido a las razones del incumplimiento de las disposiciones normativas relacionadas con la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP. El potencial humano informante considera que dichas disposiciones normativas son difíciles de aplicar en la realidad, lo cual hace inviable su aplicación en el desarrollo de los procesos administrativos que demanda la gestión del sistema logístico del CGBVP. Así mismo, un gran porcentaje de encuestados considera que las disposiciones normativas que se aplican en la

actualidad no son las más adecuadas para el desarrollo eficiente de la gestión del CGBVP, por considerarlas muy genéricas, debido a que no toman en cuenta la realidad que viene atravesando la institución bomberil, vale decir que las disposiciones normativas pueden establecer lineamientos correctos, si embargo el CGBVP no está en condiciones de cumplirlas a cabalidad por una serie de limitaciones presupuestales y de capacidades humanas que escapan a su gestión. En conclusión para que exista el cumplimiento mayoritario de todas las disposiciones normativas, las autoridades del gobierno central deberán incidir en satisfacer de manera plena los requerimientos realizados por el CGBVP frente a las grandes necesidades que vienen pasando; así y sólo así podrán tener las facultades y el derecho de poder exigir la obligatoriedad en el cumplimiento de las disposiciones normativas formuladas con el fin de regular la actividad del CGBVP.



CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSION SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS Y TÉCNICAS EMPLEADAS

Está probada la existencia de **EMPIRISMOS APLICATIVOS EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS Y TECNICAS EMPLEADAS**, en el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010, como consecuencia de no conocer y no aplicar adecuadamente los conceptos básicos y técnicas más avanzadas en las ciencias administrativas, sistema de abastecimiento y logístico, así mismo porque no cuentan con los medios de transporte idóneos y con un nivel de operatividad aceptable que les permita cumplir con sus faenas diarias en cumplimiento de sus objetivos institucionales, además porque el personal responsable de llevar a cabo dicha gestión desconoce en su gran mayoría los lineamientos establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado.

6.2. CONCLUSION SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PERSONAL

Está probada la existencia de **DEFICIENCIAS DE PERSONAL**, en el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010, como consecuencia de no conocer y no aplicar adecuadamente los principios básicos de Administración, así mismo porque no cuentan con las maquinarias y equipos adecuados que les permitan cumplir de manera eficiente con sus faenas diarias relacionadas con la protección de la integridad de la ciudadanía en general. A su vez porque el personal responsable de desarrollar la gestión administrativa del CGBVP no cuenta con un nivel adecuado de capacitación técnica que les permita cumplir sus funciones de manera más eficiente y por ende con resultados más óptimos. Finalmente porque el personal responsable desconoce los lineamientos establecidos en la Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

6.3 CONCLUSION SOBRE LA SITUACION ACTUAL DE LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO

Está probada la existencia de **INCUMPLIMIENTOS DE LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO**, en el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010, como consecuencia de no contar con un software de gestión logística que les permita optimizar el desarrollo de procesos y/o procedimientos propios de la gestión administrativa del CGBVP, así mismo por no contar con los recursos económicos suficientes que les facilite operar sin inconvenientes y puedan satisfacer todos sus requerimientos y necesidades tan grandes en la actualidad. De igual modo porque no cuentan con los medios de comunicación idóneos que faciliten el cruce de información entre todas las dependencias del CGBVP y las diversas áreas administrativas que integran las compañías de la institución. Finalmente porque el personal a cargo de llevar a cabo dicha gestión no cumple mayoritariamente con lo establecido por las normas del sistema de abastecimiento, cuyo cumplimiento es obligatorio si se pretende mejorar sustancialmente el sistema logístico.

❖ CONCLUSIÓN GENERAL

Esta investigación ha probado la existencia de dificultades en el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010, porque existen empirismos aplicativos en el desarrollo de procedimientos seguidos y técnicas empleadas, por presentar deficiencias en el personal responsable de ejecutar dicha gestión y por presentar incumplimientos de disposiciones normativas del sistema de abastecimiento.

6.4. RECOMENDACIONES

6.4.1. Recomendaciones para reducir al mínimo los empirismos aplicativos

6.4.1.1. Desarrollo de un plan de capacitación integral permanente y sostenida al personal responsable de la logística del CGBVP en el conocimiento y aplicación de fundamentos teóricos básicos para el desarrollo de su gestión.-

A fin de instruir, entrenar, adiestrar el Potencial Humano del CGBVP, con énfasis a las autoridades que tienen la capacidad de tomar decisiones, porque va permitir conducir la Gestión Administrativa del Sistema Logístico de manera técnica profesional. Se deberá incidir en el conocimiento y aplicación de los conceptos básicos y técnicas más avanzadas enunciadas al interior del marco teórico del presente trabajo de investigación, entre los más representativos son los siguientes sin que el orden en que aparecen signifique prelación:

Conceptos Básicos:

1. Administración,
2. Administración del Abastecimiento,
3. La Finalidad Principal del Abastecimiento
4. La Función Técnica del Abastecimiento
5. Administración de Adquisiciones (Compras),
6. Administración de Almacenes,
7. Administración de Inventarios,
8. Administración Logística
 - * Clasificación de la Logística General
9. Administración del Sistema de Abastecimiento
10. La estructura del Sistema de Abastecimiento
11. Procesos Técnicos del Sistema de Abastecimiento
12. Bienes: Existencias
13. Planeamiento de Requerimientos de Materiales,
 - a) Programación del Abastecimiento,

b) Plan de Adquisiciones

14. Proveedores,

15. Servicios,

Técnicas más avanzadas:

1. Técnica de clasificación ABC de materiales
2. Técnica de control de inventarios
3. Técnica sobre el movimiento de stocks
 - a) La curva diente de sierra
 - b) Técnicas de gestión económica de stocks
4. Técnica de lotes económicos de compra: Los costos
5. Indicadores de medición de la eficiencia de los inventarios
 - a) Índice de rotación
6. Técnica de programación del abastecimiento.
7. Técnica de registro y catalogación de existencias

Cada una de las técnicas deben ser elementos de registro y control que permitirán tomar decisiones de manera efectiva y al menor costo.

6.4.1.2. Aplicar y dar cumplimiento de manera correcta las Disposiciones de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.-

Es urgente que las Autoridades y los responsables de la Gestión Administrativa del Sistema Logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, deban conocer el alcance y cada uno de las disposiciones de la ley en mención; a fin de facilitar y garantizar de manera técnica el desarrollo de las actividades del Sistema Logístico.

Finalmente los costos de estas actividades pueden ser financiadas con el apoyo y financiamiento de organismos de cooperación internacional como es el Banco Mundial BIRF, Banco Interamericano de Desarrollo BID, Agencia internacional para el desarrollo AID, FAO, JICA entre otras, elevando el nivel de los eventos de capacitación integral..

6.4.1.3. Mejorar la capacidad Técnica de los Directivos y Funcionarios responsables de la Gestión Administrativa del Sistema Logístico del CGBVP.-

Las Razones puestas de manifiesto por los informantes nos permiten afirmar que existe una gran debilidad en la gestión del sistema Logístico, al evidenciarse que el potencial humano responsable de la gestión administrativa del sistema logístico desconoce los marcos normativos para aplicar las Disposiciones referidas al Sistema de Abastecimiento y por no contar con personal capacitado o especialista, de igual manera por qué no se cuenta con el apoyo de las autoridades competentes, dándose distorsiones en el manejo de las actividades.

Recomendación.- Que los funcionarios responsables de conducir y desarrollar la Gestión del CGBVP, evalúen permanentemente con exámenes especiales a todo el personal que tiene la capacidad de dirigir los sistemas administrativos y en especial al sistema Logístico.

6.4.1.4. Mejorar el sistema de adquisiciones del CGBVP, mediante la cooperación de organismos internacionales.-

El rol del Estado Peruano es sumamente importante en lo que respecta a la reforma de las políticas de adquisiciones públicas, dicho esto es imperiosamente necesario que el Estado contemple la estrategia y rol importantísimo que cumple el CGBVP, en la tarea de salvaguardar la integridad de la ciudadanía y cuya implementación y operatividad debería ser totalmente eficiente que les permita cumplir a cabalidad con su noble tarea. Es necesario establecer políticas que fomenten la cooperación de organismos internacionales (Banco Interamericano de Desarrollo, Banco Mundial, etc) he aquí el papel tan importante que cumple el Estado como mediador entre estos organismos y a la vez sirve de medio canalizador de esta cooperación (donativos), logrando así que la institución bomberil en nuestro país se fortalezca y pueda contar con la capacidad tecnológica y humana que requiere para realizar de manera más eficiente su labor frente a la ciudadanía.

6.4.1.5. Fomentar la integralidad de las políticas de adquisiciones para el CGBVP.-

Las políticas de adquisiciones deberían integrar a las políticas de mantenimiento para las nuevas adquisiciones, al igual que las provisiones presupuestarias que cubran los costos durante el ciclo de vida de los diversos equipos, maquinarias e implementos adquiridos. Se debe considerar la implementación de centros unificados de mantenimiento para los equipos y maquinarias con los que cuenta el CGBVP puesto que muchos de estos equipos y/o maquinarias requieren mantenimiento preventivo y correctivo especializado, por ser muchos de ellos equipos sofisticados, que requieren ser manipulados por personal calificado y especializado.

6.4.1.6. Establecer criterios de centralización para la función de abastecimiento.-

Es necesario adoptar criterios particulares de decisión sobre que bienes y servicios centralizar respecto de la función de abastecimiento, como un principio de excepcionalidad de la gestión logística, a los fines de obtener una cadena de suministros bien gestionada, integrada y flexible, controlada en tiempo real y en la que la información fluya eficientemente, dando rápida respuesta a los requerimientos del CGBVP.

6.4.1.7. Contar con Recursos Humanos idóneos para el desarrollo de la gestión logística en el CGBVP.-

La logística es particularmente sensible a la disponibilidad de recursos humanos calificados, que permitan en definitiva orientar de manera adecuada los procesos y procedimientos que demanda la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP.

La importancia que tiene el personal indicado y que se vincula con tareas de alta sensibilidad, especialización e importancia por los recursos presupuestarios involucrados (estatales, privados e internacionales), hace imprescindible la priorización para su selección e incorporación.

A los efectos de dotar a los equipos de trabajo del personal necesario para conducir la gestión logística del CGBVP, se hace imprescindible una intervención activa de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (Organismo público responsable del CGBVP) para generar las políticas de capacitación y adiestramiento que permitan contar con personal idóneo en cada uno de los ámbitos relacionados con la gestión administrativa del sistema logístico de la institución bomberil en nuestro país.

6.4.2. Recomendación para corregir las deficiencias

6.4.2.1. Capacitar de manera Integral a todo el personal que realizan labores de abastecimiento, de manera directa o indirecta respecto a los Principios de abastecimiento.-

Teóricamente se plantea que, para desarrollar y conducir los procedimientos que se siguen en el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010, se debe conocer y aplicar bien los Principios de básicos propuestos en el marco teórico del presente trabajo de investigación. Siendo entre otros los siguientes:

Principios Básicos:

1. Principios de abastecimiento
 - a) Principio de interdependencia
 - b) Principio de objetivo
 - c) Principio de límites – ámbito – contexto
2. Principio de coordinación e integración
3. Principio de autoridad - mando
4. Principio de la previsión estratégica
5. Principio de economía de esfuerzo
6. Principio de apoyo
7. Principios de administración
 - a) Nuevos principios administrativos

- 8 Principios de la planificación
 - a) De alta dirección.- vinculados con la planificación estratégica
 - b) De la gerencias medias
9. Principios del proceso de toma decisiones
10. Principios de la organización
 - a) De la organización formal
 - b) De la organización informal
11. Principios de la dirección
 - a) Principios básicos de liderazgo
 - b) Principios de la comunicación y la participación
12. Principios del control de las empresas

6.4.2.2. Realizar una evaluación de cargos estructurales, evaluación de personal, y evaluación de Desempeño.-

Con el propósito de seleccionar el potencial humano rescatable y ubicar en el desarrollo de funciones especializadas al personal capacitado y con experiencia. Es importante destacar que; existen dificultades y deficiencias en el personal para cumplir y aplicar Las Técnicas más conocidas y en el Análisis de los conceptos y principios de la gestión administrativa del sistema logístico por consiguiente es importante que se evalúe al personal a fin de garantizar que todas las técnicas se desarrollen y se pongan en práctica sin Empirismos Aplicativos y Deficiencias.

6.4.2.3. Mejorar EL Clima Organizacional de los Trabajadores que desarrollan las funciones del Sistema Logístico en el CGBVP.

Es verdad que el clima organizacional no es el más propicio, existen problemas internos de comportamiento aun no resueltos. Se observa problemas de actitud y de aptitud, situación que conlleva a no desarrollar con eficiencia y eficacia el normal desarrollo de los procedimientos en que incurre el desarrollo del sistema logístico. Los problemas aptitudinales se observa por las limitaciones que el personal muestra en el conocimiento de la razón del por qué hacen las cosas y la repercusión que ello representa en el interior de las funciones administrativas,

así mismo cualquier cambio que conlleve a mejorar los métodos y en los procedimientos generan reacciones adversas y una frontal resistencia al cambio que van a incrementar los costos operacionales de la Institución.

Se complementa lo anteriormente expuesto por la carencia y/o falta de valores agregados en el personal, frente a la exigencia de las funciones que demanda cada cargo en la institución. Por estas razones se recomienda.

Recomendación.- El desarrollo de talleres de motivación y liderazgo, coaching, empowermen, a fin de Internalizar los asuntos del mejoramiento administrativo en todos los niveles, y evaluar las funciones que desempeñan, así como evaluar al personal con relación a las exigencias mínimas o máximas de un cargo específico de la estructura orgánica aprobada.

Se hace prioritario la aplicación, e implementación de técnicas modernas en la administración del abastecimiento. Así como el uso del procesamiento automático de datos para las tareas rutinarias y de mucha frecuencia.

6.4.3. Recomendaciones para asegurar el cumplimiento de las disposiciones

6.4.3.1. Formular y cumplir con el Plan Anual de Contrataciones.

Las razones descritas en el Capítulo V, constituyen fundamentos que permiten observar y afirmar, que existen incumplimientos, de las disposiciones internas referidas al conocimiento y cumplimiento del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Recomendación:

- a) Que, de manera exclusiva es menester de cumplimiento como parte de la política institucional a parte de la obligatoriedad que tienen las Jefaturas Regionales, de formular el Plan Anual de Contrataciones a fin de expresar sus necesidades de bienes y servicios de manera adelantada en función de sus metas, señalando sus prioridades, la programación respectiva y un perfil genérico de las especificaciones técnicas.

- b) Se de cumplimiento el artículo 7º del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Supremo N° 184-2008-PCM, y de manera particular que dicho Plan deberá publicarse en el Diario Oficial “El Peruano”.

6.4.3.2. Implantar las políticas de gestión económica del sistema de Abastecimiento

Las razones antes expuestas nos permiten afirmar que existen incumplimientos de disposiciones internas frente a las disposiciones externas realidad que limita el desarrollo eficiente de la gestión económica del sistema de abastecimiento en las Jefaturas Regionales del CGBVP, por lo que nos permite recomendar.

Recomendación:

- 1) Que las Jefaturas Regionales del CGBVP establezca y consideren como política institucional, dentro de sus planes de desarrollo la implementación, cumplimiento, ejecución, evaluación y control de cada uno de las Normas que constituyen la direccionalidad de la gestión del sistema de abastecimiento como son:

Las Normas Generales del Sistema.- La ley del Sistema Nacional de Abastecimiento toma para sí las normas que sobre su función emitieron anteriormente y en suplencia, las de Control y Contabilidad....”

Los primeros fueron sustituidos a partir de Agosto de 1980, por un conjunto de disposiciones denominadas "Normas Generales del Sistema Nacional de Abastecimiento", estas normas generales son siete, hasta el momento, y se refieren a otros tantos asuntos de importancia para la gestión.

Las normas, son como sigue:

SA.01 Aplicación de criterios de eficiencia y eficacia

SA.02 Integridad de Administración del Abastecimiento

SA.03 Actualización y utilización de información para el Abastecimiento

SA.04 Unidad en las Adquisiciones de bienes y servicios

SA.05 Unidades en el Ingreso Físico y custodia temporal de bienes

5A.06 Austeridad del Abastecimiento

5A.07 Verificación del estado y utilización de bienes y servicios

2) Políticas de Gestión; Las Jefaturas Regionales de Abastecimiento como órgano rector del Sistema de Administración cuenta con incipientes políticas para dar cumplimiento a las normas y procedimientos de su gestión operacional, por que se recomienda que las Jefaturas Regionales establezcan como política interna, la exigencia y el cumplimiento por parte de todos los Comandantes Regionales de programas para que revisen y remitan mensualmente los requerimiento de bienes y servicios que deberán ser usados a fin de iniciar los trámites de afectación presupuestal y proyectar compras consolidadas, bajo cierta modalidad de compra.

3) Una de las políticas a aplicarse son las que se refieren a la aplicación de Presupuestos por Resultados a fin que los Criterios de Eficiencia, Actualización y Utilización constituyan un estándar para el uso adecuado de los recursos públicos del estado y de las regiones. Es decir que sobre la base de los planes operativos se deberán realizar las operaciones de abastecimiento.

6.4.3.3. Implantar y desarrollar los Procesos Técnicos del Sistema de Logístico del CGBVP

Mejoramiento del Proceso Técnico de REGISTRO DE PROVEEDORES

No cuentan ni Desarrollan un Registro de Proveedores (Master de Proveedores) el cual contenga información completa del Proveedor, por consiguiente los proveedores con los que se comercializan carecen de información veraz respecto a su capacidad comercializadora y por ende sus fallas de abastecimiento e incumplimiento con la entrega de las órdenes de compra en los tiempos establecidos.

Recomendaciones:

Contar a la brevedad con la apertura de un registro de Proveedores el cual tenga como mínimo la siguiente información:

- Generales de Ley
- Dirección
- Capacidad Productiva - Financiera
- Referencias Comerciales
- Servicios Adicionales
- Línea de Productos
- Directorio Alfabético
- Clase de materiales por Proveedor
- Debe de considerarse información estadística del volumen de compra - venta por Proveedor.

Puede todo ello simplificarse toda vez que se puede pedir información a PROMPYME o a la SUNAT, también a INFOCOR, ADUANAS, Registros Públicos, Contraloría General, Poder Judicial entre otros.

Mejoramiento de la PROGRAMACION Y CONTROL del Abastecimiento de bienes y servicios del CGBVP

No se cuenta con una Programación estructurada suficiente para prever con anticipación la necesidad de bienes y servicios, generando por consecuencia no saber cuánto abastecer, cuanto comprar, cuanto presupuestar y por consecuencia la falta total de conocimiento de los bienes y servicios que las Jefaturas Regionales usaran en el desarrollo normal de sus operaciones.

Recomendaciones:

Es Urgente que se formule la Reprogramación del abastecimiento en base a un Presupuesto Por resultados así:

- a) Determinar las necesidades de Bienes y de Servicios a nivel de todas las áreas que constituyan los centros de servicios (centros de costos).
- b) Consolidar las necesidades de Bienes y Servicios por clases y/o grupos genéricos de materiales valorizados.

- c) Formular resúmenes consolidados de Bienes por clases a ser adquiridos.
- d) Evaluar la ejecución del Programa de abastecimiento a nivel de Centros y Áreas.
- e) Determinar el consumo promedio mensual y su valorización del mismo.
- f) Determinar la desviación de los precios con relación al último precio de un ITEM adquirido.
- g) Clasificar los ITEMS aplicando la ley de Pareto (Curva ABC).
Recomendando los siguientes porcentajes:
 - Categoría "A" 80% de mayor consumo valorizado
 - Categoría "B" 15% que sigue en menor valor
 - Categoría "C" 5% restantes.
- h) Determinar sobre la base de los consumos los ITEMS que por su naturaleza pueden ser programados bajo criterios siguientes:
 - Programa de Compras Trimestral, Semestral, Anual
 - Ampliación de Lotes Económicas de Compras
 - Rotación de existencias de almacén por puntos de reposición (re-pedidos).
 - Determinación de Stock máximo y mínimos
 - Compras sobre la base de Pedidos (Requisiciones).
 - Estas propuestas deben de considerarse de acuerdo al desarrollo de flujo operativo del Abastecimiento.
 - En resumen debe existir un módulo donde se ingresan Los documentos fuentes propios del proceso técnico de Programación como son:

Cuadros de Necesidades: de las diversas áreas y/o dependencias de las Jefaturas Regionales del CGBVP, de conformidad con sus metas y planes operativos de actividades (POA). Este proceso permitirá y facilitará el proceso de Programación de las Adquisiciones. Y formular el Plan Anual de Contrataciones.

Para luego consolidar, valorizar las necesidades y obtener el Presupuesto valorado. Y formular el PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES de acuerdo a lo establecido por la Ley.

Determinando la modalidad de adquisición. Para elaborar el Programa de contrataciones.

6.4.3.4. Mejoramiento del Proceso Técnico de las COMPRAS

Este es el proceso más crítico y observable que tiene que ser transparente en todas sus formas. La mayoría de las compras que se realizan constituyen regularizaciones, por motivos de falta de previsión presupuestal, falta de programación, falta de aplicar criterios de comercialización, carencia de proveedores, sobre valoración de precios, discrepancia de las fechas de la facturación con las fechas de los pedidos, se han comprado bienes adquiridos sin autorización, etc.

- a) Se han comprado servicios vía contratación de terceros pero se observa que se contrata vía este concepto mano de obra (servicios no personales, personal) para ejecutar funciones de carácter permanente y que están contenidas en el MOF de las Instituciones Regionales.
- b) Se recomienda que las facturas del Proveedor sean consultadas con a SUNAT a fin de revisar la conformidad de su autorización.
- c) No se desarrolla en base a un Programa de compras en forma interactiva las diversas modalidades de adquisición como son:
 - Adquisición Directa
 - Concurso Público
 - Licitación Pública.

Recomendaciones:

Deberán las Instituciones Regionales del estado Peruano tomar medidas disciplinarias a los responsables que resulten de la ejecución de estos malos manejos, al margen del Procesos administrativo.

Desarrollar un archivo maestro de compras el cual pueda otorgar la siguiente información a través de pantalla, la misma que debe ser actualizada en forma interactiva.

- Archivos de las solicitudes y/o requisición de materiales.
- Archivos de cuadros comparativos de cotizaciones.

- Archivos de órdenes de compra
- Registro de seguimiento de las órdenes de compra (Atendidos - Pendientes)
- Registro del volumen de compras físico-valorado- ejecutado.
- Registro del volumen de compras físico-valorado pendientes.
- Registro del volumen de compras físico-valorado anuladas.
- Reportes Estadísticos.

Desarrollar un Control de Existencias Control de existencias de forma interactiva y en tiempo real imperando el principio de ingreso al almacén todo bien comprado.

Para lo cual es conveniente observar de la situación del técnica del almacén que no debe constituirse el Almacén en un mero tramitador de las compras que realizan otras áreas, indicando el mismo Jefe de Almacén que los bienes que se adquieren no entran y cumplen el primer proceso del Ciclo del Almacenamiento como es la Recepción de los bienes a Almacén.

Recomendación:

Actualizar en forma interactiva el mantenimiento de la información de los almacenes es decir saldos de existencias, definiendo para cada almacén el stock máximos, mínimos, puntos de reposición, saldos de inventarios rotativos, etc. Entre otros las tablas de información deberán administrar e informar los siguientes:

- Archivo maestro de ingresos
- Archivo maestro de egreso
- Archivo maestro de saldos de existencias
- Reportes de movimiento de existencias
- Reportes de inventarios de existencias de almacén

Es importante destacar que el sistema podrá suministrar información resolutive para toma de decisiones efectivas por la alta dirección, respecto al

manejo de las existencias almacenadas a nivel de toda la Jurisdicción. Por consiguiente se recomienda:

a) Mediante las guías de ingreso se verificará cantidad, calidad y oportunidad en la entrega de bienes y aumento del stock de bienes recibidos, registrando el ingreso en el Kárdex respectivo de manera real e interactiva.

b) El control de los ingresos parciales de existencias se emitirán por medio de las Guías de ingresos parciales, con información fuente de las Órdenes de Compra, llevando automáticamente un control de lo recepcionado y lo pendiente por cada orden de compra.

c) El Ingreso de Bienes a almacén por cualquier concepto distinto al de las adquisiciones a proveedores se controlará y se registrará a través de las notas de ingreso y se consolidará la información por medio de la Póliza de Entrada al almacén.

d) Respecto a las salidas de los bienes se canalizará a través de las notas de salida de almacén (Pedido Comprobante de Salida - PECOSA), documento que facilita el despacho de bienes solicitados por cada dependencia, así como la información contable de los bienes egresados del almacén. La información que genera para toma de decisiones es la Póliza de salida.

e) El Registro de existencias (Kárdex) contiene todas los ingresos y salidas respecto a un bien, registrándolos cronológicamente con los documentos fuentes sustentatorios.

f) El inventario Físico, es la constatación física que se debe tener de los bienes almacenados, estableciendo los sobrantes y faltantes para su regularización. Por lo tanto todo bien que se adquiera debe ingresar al Almacén, salvo que se trate de bienes muy especiales que deban ir a lugares de almacenamiento de alta tecnología.

❖ RECOMENDACIÓN GENERAL

La presente recomendación está dirigida a los Directivos y Funcionarios responsables de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP, en la medida que cumplan con las recomendaciones indicadas en el numeral 6.4, sin que el orden que se han descrito signifique prelación. Así mismo es importante velar por la selección y calificación del personal responsable de desarrollar las técnicas modernas aplicadas a los procedimientos que se siguen, así como garantizar en parte el cumplimiento de las disposiciones internas en que incurre cada proceso técnico del Sistema Logístico.

La presente recomendación general se fundamenta sobre la base de las razones por las cuales se sustentan los empirismos aplicativos, las deficiencias y los incumplimientos materia de la presente investigación; por tanto, se puede optimizar logrando el **Mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.**



❖ FUENTES DE INFORMACION

• Referencias Bibliográficas:

1. **ARMANDO VALDÉS PALACIO.** “Administración Logística”. Editorial SAGSA, Tercera Edición; Madrid España 1998.
2. **ALMIRANTE HENRY E. ECCLES.** “Logística Operacional, NAVY-USA”, Editado por la Escuela de Guerra Naval de los Estados Unidos; Dpto. Estado. Novena edición. EEUU 1995.
3. **ALONSO SILICEO AGUILAR.** “Capacitación y Desarrollo de Personal 4^{ta} Edición. Limusa Noriega Editores. México 2004.
4. **ASOCIACION ARGENTINA DE LOGISTICA EMPRESARIAL.** “El Libro de Software Logístico”. Ed. 2009.
5. **AYALA VILLEGAS SABINO.** “Proceso de Desarrollo de los Recursos Humanos”. Texto universitario, Primera edición 2004.
6. **CASTILLO MALPARTIDA Polo Humberto.** Abastecimiento Tarea de Todos. Ed. Adecsa. Primera Edición, Lima 1998.
7. **CABALLERO ROMERO ALEJANDRO.** “Metodología de la Investigación Científica: Diseños con Hipótesis Explicativas”. Ed. Udegraf. Lima 2000.
8. **CARE INTERNACIONAL EN SU MANUAL OPERATIVO.** Printer USA-Gobierno año 2000.
9. **C. TORRES BARDALES.** “Orientaciones Básicas de Metodología de la Investigación Científica”; Ed. Libros y Publicaciones Lima Séptima EDICA. 2000.
10. **CRAVENS, DAVID Y HILLS, GERALD.** “Administración en Mercadotecnia”, México, Cía. Editorial Continental, S.A. 1^a Ed. Cap. 1. 1993.
11. **CREED H. JENKINS.** “Administración Moderna de Almacenes”, Editorial DIANA. México –DF 1997.

12. **EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE NORMAS GENERALES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, NORMAS GENERALES DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS NORMAS GENERALES DE LOS SISTEMAS DE CONTABILIDAD, TESORERÍA Y ABASTECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.** Primera edición; 1995.
13. **FRANCOIS KOLB.** “Logística: Aprovechamiento, Producción, Distribución”. Ediciones Deusto, Bilbao España 1995.
14. **INSTITUTO PERUANO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS IPAE,** “Texto PADE Logística”; Ediciones IPAE – PERÚ; Lima Perú 1995.
15. **JORDI PAU, RICARDO DE NAVASCUES Y GASCA.** “Manual de Logística Integral”. Ed. Díaz de Santos S.A. Madrid - España 2006.
16. **LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO Y SU REGLAMENTO.** Ediciones El Carmen-Lima Perú; 1ra. Edición 2008.
17. **MARTHANG GARRO CÉSAR.** “Enciclopedia Logística Empresarial”. Ediciones Búho. Lima Perú 1996.
18. **MICHELE CALIMERI.** “Organización de Almacenes”, Editorial Hispano Europea, Quinta Edición. Madrid España 1997.
19. **MICHELE CALIMERI.** “Las Compras”. Editorial Hispano Europea, Quinta edición. Madrid - España 1997.
20. **MORENO F. JOAQUIN.** “Contabilidad Intermedia 2: Los Activos y Pasivos Circulares, Los Créditos Diferidos, El Capital y Los Resultados”. 2da. Ed. Continental. México 2002.
21. **PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO DE LA REGIÓN ANCASH 2001-2010.** Elaborado en la ciudad de Huaraz en el Taller Final de Creatividad Regional de los días 22, 23, 24, 25 y 26 de Enero del 2001 CTAR Ancash.
22. **PETERS THOMAS Y WATERMAN, ROBER.** “En busca de la excelencia: experiencias exitosas de las empresas mejor gerenciadas de los EE.UU.”; Editorial Norma. Bogotá Colombia, Primera edición, 2004.

23. **PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS – PCM.** “Ley del Cuerpo General de Bomberos del Perú N° 27067”. Diario Oficial del Peruano, 11-03-1999.
24. **PRICE WATERHOUSE, ARTHUR YOUNG & CÍA.** “Manual de administración de empresas”, Tomo del I al V, Distribución Física y Manejo de Materiales (Tomo V), Editorial Diana. Segunda edición México DF. 2000.
25. **R. CHASE/ N. ACUILANO.** “Dirección y Administración de la Producción y de las Operaciones”. Editorial Addison – Wesley Iberoamericana. Segunda Edición. Barcelona España 1995.
26. **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS DEL PERÚ.** Resolución Ministerial N° 128-2008-PCM.
27. **RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 118-80-INAP/DNA.** Del 25-07-1980.
28. **RUÍZ MARQUILLO DARWIN.** “Administración de Personal”. Ed. Argentina. Trujillo. Perú. 1987.
29. **STEPHEN ROBBINS Y MARY COULTER:** “Administración”. Editorial Prentice Hall, Sexta edición. México DF 2000.
30. **SANTIAGO SEGURA R.** “Gestión de Stocks”. Ediciones Ed. Revisada. Lima Perú 2000.
31. **THIERAUF, ROBERT, KLEKAMP, ROBERT Y GEEDING, DANIEL.** “Principios y Aplicaciones en Administración”; Editorial LIMUSA. México DF.

- **Referencias Electrónicas:**

32. **AZZIMONTI RENSO.** “Bioestadística Aplicada”. Disponible en:
http://www.JC – arroi_pss@ ciudad.com.ar. Consultada el 23 de Diciembre del 2007.

33. **INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN.**
España.

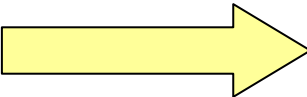
http://cert.inteco.es/extfrontinteco/img/File/intecocert/actualizacionesSW/actualizar_so.pdf

34. **UNIVERSIDAD POMPEU FABRA. FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y SOCIALES.** Barcelona.

<http://www.upf.edu/politiques/es/oferim/tics.html>


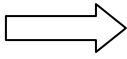
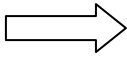

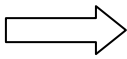
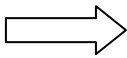

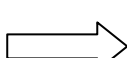
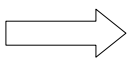
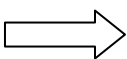
ANEXOS

ANEXO Nº 1 DE LA TESIS: IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA, PRIORIZACIÓN, SELECCIÓN E INTEGRACIÓN DE LAS PARTES Y LAS VARIABLES DEL PROBLEMA

AREA DE INVESTIGACION: Mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.	CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACION					Suma de criterios positivos	Priorización inicial
	Este problema tiene partes aún no solucionadas o no resueltas	El investigador tiene acceso a los datos	Es la que se repite con mayor frecuencia	Afecta negativamente la imagen del CGBVP	Incrementa los costos en las entidades del CGBVP		
PROBLEMÁTICA: a) Deficiencias en la programación de compras	SI	SI	NO	NO	NO	2	12
b) Incumplimientos de los procesos técnicos de abastecimiento	SI	SI	SI	NO	NO	3	6
c) Limitaciones de recursos presupuéstales para la adquisición de insumos, bienes o servicios	SI	SI	SI	NO	SI	4	4
e) Deficiencias en el control de calidad en la prestación de los servicios	SI	SI	SI	NO	NO	3	7
f) Carencias de planes anuales de adquisiciones	SI	SI	SI	NO	SI	4	5
g) Deficiencias del Personal	SI	SI	SI	SI	SI	5	1
h) Carencias de difusión de las normas de abastecimientos	SI	SI	NO	NO	NO	2	13
i) Distorsiones en el manejo presupuestal	SI	SI	SI	NO	NO	3	11
h) Incumplimientos de los Dispositivos Normativos del Sistema de Abastecimiento	SI	SI	SI	NO	SI	4	3
i) Empirismos Aplicativos en los Procedimientos de abastecimiento seguidos	SI	SI	SI	SI	SI	5	2
j) Deficiencias en la identificación y control de calidad de los bienes	SI	SI	SI	NO	NO	3	8
k) Deficiencias en los criterios para la calificación y registro de proveedores	SI	SI	SI	NO	NO	3	9
l) Empirismos aplicativos en técnicas empleadas en la administración del Abastecimiento	SI	SI	SI	NO	NO	3	10
Deficiencias, empirismos aplicativos e incumplimientos en el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.	Pasa al Anexo Nº 2 						Problema Priorizado Provisionalmente

Mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.

¿ALGUNA PARTE DE ESTE PROBLEMA TIENE RELACION CON ESTE CRITERIO?

CRITERIOS DE IDENTIFICACION DE LAS PARTES DEL PROBLEMA SELECCIONADO				
	1	¿PT ≠ R? SI (X) NO () (¿Empirismos aplicativos?)	SI	<input checked="" type="checkbox"/> PASA AL ANEXO 3
	2	¿PT (A) ≠ PT (B): R ? Si () no (X) (¿Discrepancias teóricas?)	NO	<input type="checkbox"/>
	3	¿PT ≠ N? SI () NO (x) (¿Empirismos normativos?)	NO	<input type="checkbox"/>
	4	¿N ≠ R OP? SI (x) NO () (¿Incumplimientos?)	SI	<input checked="" type="checkbox"/> PASA AL ANEXO 3
	5	¿ N (A) ≠ N (B) R? SI () NO (X) (¿Discordancias normativas?)	NO	<input type="checkbox"/>
	6	¿OBJ ≠ CAR. En R? SI (x) NO () (¿Carencias?)	NO	<input type="checkbox"/>
	7	¿OBJ. ≠ DEF. en R? SI (x) NO () (¿Deficiencias?)	SI	<input checked="" type="checkbox"/> PASA AL ANEXO 3
	8	¿OBJ. ≠ RES en R? SI () NO (x) (¿Restricciones?)	NO	<input type="checkbox"/>
	9	¿OBJ ≠ LIM. En R? SI (X) NO () (¿Limitaciones?)	NO	<input type="checkbox"/> PASA AL ANEXO 3
	10	¿OBJ ≠ DIS. En R? SI (x) NO () (¿ Distorsiones?)	NO	<input type="checkbox"/>

EMPIRISMOS APLICATIVOS, INCUMPLIMIENTOS Y DEFICIENCIAS EN EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA LOGÍSTICO DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ, COMO GARANTÍA DE GOBERNABILIDAD: 2006-2010.

ANEXO Nº 3 DE LA TESIS: PRIORIZACIÓN DEFINITIVA DE LAS PARTES Y VARIABLES DEL PROBLEMA Y NOMBRE DEL PROBLEMA

CRITERIOS DE IDENTIFICACIÓN RELACIONADOS CON LAS PARTES DEL PROBLEMA	CRITERIOS DE SELECCIÓN USADOS COMO CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN					SUMA PARCIAL	PRIORIDAD DE LAS PARTES DEL PROBLEMA
	Este problema tiene partes aún no solucionadas o no resueltas	El investigador tiene acceso a los datos	Es la que se repite con mayor frecuencia	Afecta negativamente la imagen del CGBVP	Incrementa los costos en las entidades del CGBVP		
(1) ¿PT ≠ R? Empirismos aplicativos	1	1	1	3	1	7	1 Empirismos aplicativos
(4) ¿N ≠ R OP? Incumplimientos	2	3	2	1	2	10	3 Incumplimientos
(7) Obj. ≠ Def. R Deficiencias	2	1	2	1	2	8	2 Deficiencias

EMPIRISMOS APLICATIVOS, DEFICIENCIAS E INCUMPLIMIENTOS EN EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA LOGÍSTICO DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ, COMO GARANTÍA DE GOBERNABILIDAD: 2006-2010.

ANEXO Nº 4 DE LA TESIS: ESTRUCTURA DE LA MATRIZ BASICA PARA PLANTEAR SUB-HIPOTESIS Y LA HIPOTESIS GLOBAL

Factor X = El Problema		Factor A = La Realidad		Factor -B = Marco Referencial										FORMULACION DE SUB HIPOTESIS			
Empirismos aplicativos, deficiencias e incumplimientos		Mejoramiento de la Gestión Administrativa del Sistema Logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.			Variables Teóricas			Demanda Institucional			Oferta del Comando Nacional del CGBVP				Disposiciones Internas		
					-B1	-B2	-B3	-B4	-B5	-B6	-B7	-B8	-B9		-B10	-B11	-B12
a	-X1 Empirismos aplicativos	A1 Procedimientos Seguidos y técnicas empleadas		X		X				X			X			-X1;A1;-B1;-B3;-B7;-B10	a
b	-X2 Deficiencias	A2 Personal			X		X					X		X		-X2;A2;-B2;-B4;-B9;-B11	b
c	-X3 Incumplimientos	A3 Disposiciones Normativas del Sistema de Abastecimiento						X	X		X				X	-X3;A3;-B5;-B6;-B8;-B12	c
Total cruces de cada variable (B)				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Total de Cruces				3			3			3			3				
Prioridad por Sub-factores				4			1			2			3				

Leyenda: (VARIABLES DEL MARCO REFERENCIAL)

Variables Teóricas	Demanda Institucional	Oferta del Comando Nacional del CGBVP	Disposiciones Internas
-B1 = Conceptos básicos	-B4 = Maquinaria y Equipos	-B7 = Medios de Transporte	-B10 = Ley de Contrataciones del Estado
-B2 = Principios básicos	-B5 = Software de gestión logística	-B8 = Medios de Comunicación	-B11 = Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú
-B3 = Técnicas más Avanzadas	-B6 = Recursos Económicos	-B9 = Capacitación Técnica	-B12 = Normas del Sistema de Abastecimiento

ANEXO Nº 5 DE LA TESIS: MATRIZ PARA LA SELECCIÓN DE LAS TÉCNICAS, INSTRUMENTOS E INFORMANTES O FUENTES PARA RECOLECTAR DATOS

FÓRMULAS DE LAS SUB HIPÓTESIS	NOMBRE DE LAS VARIABLES CONSIDERADAS EN CADA FÓRMULA	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN	INFORMANTE O FUENTE QUE CORRESPONDE AL INSTRUMENTO DE CADA TÉCNICA
a) -X1;A1;-B1;-B3;-B7;-B10	A1 = PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS EMPLEADAS	Encuesta	Cuestionario.	<u>Informante:</u> Directivos y Funcionarios del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Dep. IV y V.
	-B1 = Conceptos básicos	Encuesta	Cuestionario.	<u>Informante:</u> Directivos y Funcionarios del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Dep. IV y V.
	-B3 = Técnicas más avanzadas	Encuesta	Cuestionario.	<u>Informante:</u> Directivos y Funcionarios del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Dep. IV y V.
	-B7 = Medios de Transporte	Encuesta	Cuestionario.	<u>Informante:</u> Directivos y Funcionarios del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Dep. IV y V.
	-B10= Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado	Encuesta	Cuestionario.	<u>Informante:</u> Directivos y Funcionarios del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Dep. IV y V.
b) -X2;A2;-B2;-B4;-B9;-B11	A2 = PERSONAL	Encuesta	Cuestionario.	<u>Informante:</u> Directivos y Funcionarios del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Dep. IV y V.
	-B2 = Principios básicos	Encuesta	Cuestionario.	<u>Informante:</u> Directivos y Funcionarios del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Dep. IV y V.
	-B4 = Maquinarias y Equipos.	Encuesta	Cuestionario.	<u>Informante:</u> Directivos y Funcionarios del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Dep. IV y V.
	-B9 = Capacitación Técnica	Encuesta	Cuestionario.	<u>Informante:</u> Directivos y Funcionarios del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Dep. IV y V.
	-B11 = Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú	Encuesta	Cuestionario.	<u>Informante:</u> Directivos y Funcionarios del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Dep. IV y V.
c) -X3;A3;-B5;-B6;-B8;-B12	A3 = DISPOSICIONES NORMATIVAS	Encuesta	Cuestionario.	<u>Informante:</u> Directivos y Funcionarios del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Dep. IV y V.
	-B5 = Software de Gestión Logística	Encuesta	Cuestionario.	<u>Informante:</u> Directivos y Funcionarios del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Dep. IV y V.
	-B6 = Recursos Económicos	Encuesta	Cuestionario.	<u>Informante:</u> Directivos y Funcionarios del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Dep. IV y V.
	-B8 = Medios de Comunicación	Encuesta	Cuestionario.	<u>Informante:</u> Directivos y Funcionarios del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Dep. IV y V.
	-B12 = Normas del Sistema de Abastecimiento	Encuesta	Cuestionario.	<u>Informante:</u> Directivos y Funcionarios del Comando Nacional del CGBVP y de las Compañías Dep. IV y V.

TITULO: MEJORAMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA LOGISTICO DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERU, COMO GARANTIA DE GOBERNABILIDAD: 2006-2010

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Se presentan o producen empirismos aplicativos, deficiencias, e incumplimientos, que impiden la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010?</p> <p>Criterios de selección del Problema</p> <p>Este problema ha sido seleccionado teniendo en cuenta los siguientes criterios:</p> <p>a) Este problema tiene partes aún no solucionadas b) El investigador tiene acceso a los datos. c) Es la que se repite con mayor frecuencia. d) Afecta negativamente la imagen del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. (CGBVP) e) Incrementa los costos de las dependencias del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. (CGBVP).</p> <p>Formulación Proposicional del Problema</p> <p>El Problema tiene 3 partes con las siguientes prioridades:</p> <p>1. Empirismos aplicativos en procedimientos seguidos y técnicas empleadas, 2. Deficiencias de personal, 3. Incumplimientos de disposiciones normativas del sistema de Abastecimiento.</p> <p>La primera parte del problema.-</p> <p>Empirismos aplicativos en procedimientos seguidos y técnicas empleadas que impiden la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010, que consiste en que, si bien es cierto que la teoría nos dice que la concepción moderna de abastecimiento es un: "...Conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos orientado al flujo racional, dotación o</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Proponer el uso de teorías y nuevos conocimientos, que contribuyan a la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>1. Determinar las causas que generan los empirismos aplicativos en procedimientos seguidos y en las técnicas empleadas, que impiden la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.</p> <p>2. Determinar las causas que generan las deficiencias de personal, que impiden la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.</p> <p>3. Determinar las causas que generan los incumplimientos de disposiciones normativas, que impiden la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Superar los empirismos aplicativos, deficiencias e incumplimientos, <u>facilitará</u> el uso de teorías y nuevos conocimientos, que contribuyan a la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.</p> <p>SUB HIPOTESIS</p> <p>Sub hipótesis "a"</p> <p>Reducir las causas que generan los empirismos aplicativos en los procedimientos seguidos y técnicas empleadas, <u>facilitará</u> el uso de teorías y nuevos conocimientos, que contribuyan a la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.</p> <p>Sub hipótesis "b"</p> <p>Corregir las causas que generan las deficiencias de personal, <u>facilitará</u> el uso de teorías y nuevos conocimientos, que contribuyan a la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.</p> <p>Sub hipótesis "c"</p> <p>Superar las causas que generan los incumplimientos de disposiciones normativas del Sistema de Abastecimiento, <u>facilitará</u> el uso de teorías y nuevos conocimientos, que contribuyan a la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.</p>	<p>VARIABLES</p> <p>Identificación de las Variables</p> <p>Dados los cruces que consideran las sub hipótesis de la matriz para plantear hipótesis en la presente investigación se requiere obtener datos de los dominios de las siguientes variables:</p> <p>VARIABLES INTERVINIENTES:</p> <p><u>Causa Minoritaria</u></p> <p>1. Variables de la Realidad (A)</p> <p>A1 = Procedimientos Seguidos y técnicas empleadas. A2 = Personal A3 = Disposiciones normativas del sistema de abastecimiento</p> <p>VARIABLES INDEPENDIENTES:</p> <p><u>Causa Mayoritaria</u></p> <p>2. Variables del Marco Referencial (-B)</p> <p>a) Variables Teóricas -B1 = Conceptos básicos. -B2 = Principios básicos. -B3 = Técnicas más avanzadas.</p> <p>b) Demanda Institucional -B4 = Maquinarias y Equipos. -B5 = Software de gestión logística. -B6 = Recursos económicos.</p> <p>c) Oferta del Comando Nacional del CGBVP -B7 = Medios de Transporte. -B8 = Vías de Comunicación. -B9 = Capacitación técnica.</p> <p>d) Variables sobre Disposiciones (Internas) -B10= Ley de Contrataciones del Estado. -B11= Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN ESTUDIO</p> <ol style="list-style-type: none"> Según Su Finalidad Investigación No Experimental Según Su Alcance Temporal Transeccional Descriptivo Según Su Carácter Cuantitativo-Cualitativo Según Su Profundidad Descriptiva - Explicativa <p>Técnicas e Instrumentos y Fuentes o Informantes (Anexo Nº 5)</p> <p>Cada Sub Hipótesis se ha contrastado a partir de los datos de los dominios de las variables que cada una de ellas cruza, por ello para poder contrastarlas y obtener los datos de los dominios de esas variables, se ha aplicado las siguientes técnicas, instrumentos, recurriendo a los siguientes informantes: Funcionarios y Directivos del Comando Nacional de Bomberos Voluntarios del Perú. Así mismo a los Funcionarios (Primer Jefe) de la IV y V Compañías Departamentales de Lima-Centro y Callao respectivamente.</p> <p>a) <u>La técnica de la encuesta</u></p> <p>Utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los funcionarios y personal que labora en las diversas actividades del "Mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010", mediante el cual aplicamos para obtener los datos del dominio de las variables dependientes e independientes:</p> <p>Procedimientos seguidos y técnicas empleadas, personal, disposiciones normativas del sistema de abastecimiento; conceptos, principios de abastecimientos, técnicas más avanzadas, maquinaria y equipos, software de gestión logística, recursos económicos, medios de transporte, medios de comunicación, capacitación técnica, la Ley de Contrataciones del Estado, Ley del Cuerpo General de Bomberos del Perú Nº 27067, Normas del Sistema de Abastecimiento.</p>

<p><i>suministro, empleo y conservación de medios materiales; Así como aquellas acciones especializadas, trabajo o resultado para asegurar la continuidad de los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la administración pública...” (Castillo 1998);</i> en la realidad encontramos que, este planteamiento teórico difiere, no se conocen, o no se respetan o no se aplican bien, desconociéndose las causas de estos empirismos.</p> <p>La segunda parte del problema.-</p> <p>Deficiencias de personal que impiden la eficiente gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010, que si bien es objetivo de la gestión del abastecimiento: <i>“...Establecer mecanismos que garanticen el flujo continuo de abastecimientos de bienes y servicios para el logro de resultados institucionales...”(Castillo 1998);</i> en la realidad se observa que el personal lo hace pero con algunas fallas o errores, desconociéndose las causas que las producen.</p> <p>La tercera parte del problema.-</p> <p>Incumplimientos de disposiciones normativas del sistema de Abastecimiento que impiden la eficiente la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010, consiste en que, si la disposiciones establecen que: <i>“...La Dirección de Logística es la encargada de programar, coordinar, ejecutar, y controlar el abastecimiento de bienes y prestación de servicio que requieran los Órganos del CGBVP, efectuar los trámites aduaneros correspondientes, de acuerdo con las normas legales vigentes...”(Ley del Cuerpo General de Bomberos del Perú N° 27067).</i> Sin embargo estas disposiciones normativas y procedimentales en algunos casos no se cumplen, desconociéndose las causales de estos incumplimientos.</p> <p>Formulación Interrogativa del Problema</p> <p>Primera Parte.- <i>(Empirismos aplicativos en procedimientos seguidos y técnicas empleadas)</i></p> <p>a) ¿Cuáles son los planteamientos teóricos</p>			<p>-B12= Normas del Sistema de Abastecimiento.</p> <p>VARIABLES DEPENDIENTES:</p> <p><u>Causal Explicativa - Efecto</u></p> <p>3. Variable del Problema (-X)</p> <p>-X1 = Empirismos aplicativos. -X2 = Deficiencias. -X3 = Incumplimientos.</p>	<p>Población y Muestra</p> <p>Población</p> <p>a) La Población informante está constituida por todas las autoridades relacionadas con el sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP) ubicados en Lima y Callao.</p> <p>Los Informantes los constituyen la población censal siendo todas las autoridad competentes en materia de prevención, control y extinción de incendios, realizan acciones de atención de accidentes vehiculares y emergencias médicas, rescate y salvataje de vidas expuestas a peligro, es importante destacar que sus servicios son de manera voluntaria (personal operativo y administrativo) a toda la comunidad debido a su vocación de servicio, sensibilidad social, entrega y disciplina.</p> <p>La responsabilidad de gestión recae sobre la Comandancia Nacional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, debido a que nuestra investigación se desarrolla sobre temas relacionados con la mejora de la gestión administrativa, debemos de incidir sobre el desarrollo de los procedimientos a cargo del personal que labora en dicha organización para esto hemos visto por conveniente el integrar a nuestra población informante a funcionarios y directivos de la Comandancia Nacional del CGBVP para poder tener un panorama más amplio y fidedigno de cómo se vienen desarrollando los procesos y procedimientos propios de la gestión administrativa, especialmente del sistema logístico de esta importantísima institución. Además, hemos visto por conveniente tomar en consideración las opiniones vertidas por los Jefes de las compañías de bomberos pertenecientes a la IV y V Comandancias Departamentales, pertenecientes a Lima-Centro y a la Provincia Constitucional del Callao respectivamente; puesto que por ser un organismo descentralizado, debemos de tomar en consideración opiniones de las diversas dependencias que operan bajo su administración.</p> <p>b) El total de Informantes suman 50 funcionarios, quienes por sus cargos tienen la capacidad de poder tomar decisiones para lograr mejorar y modernizar la gestión administrativa del CGBVP, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010. Sin embargo se ha considerado tomar para efectos de mejorar la investigación el TOTAL de la Población Censal.</p>
--	--	--	---	--

<p>directamente relacionados con la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?</p> <p>b) ¿De qué manera se conocen, respetan y aplican estos planteamientos teóricos en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?</p> <p>c) ¿Existen empirismos aplicativos en los responsables del abastecimiento al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?</p> <p>d) ¿Cuáles son los empirismos aplicativos en que incurren los responsables de abastecimientos del manejo de la logística en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?</p> <p>e) ¿Cuáles son las causales que explican estos empirismos aplicativos?</p> <p>Segunda Parte.- (Deficiencias de personal)</p> <p>a) ¿Cuáles son los objetivos que se ha propuesto el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú para mejorar su gestión administrativa del sistema logístico?</p> <p>b) ¿Qué actividades se desarrollan para lograr estos objetivos?</p> <p>c) ¿Existen deficiencias que dificultan el logro de estos objetivos?</p> <p>d) ¿Cuáles son las deficiencias más comunes?</p> <p>e) ¿Cuáles son los motivos que originan estas deficiencias?</p> <p>Tercera Parte.- (Incumplimientos de disposiciones normativas del sistema de Abastecimiento)</p> <p>a) ¿Cuáles son las disposiciones que están obligado a cumplir en el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010?</p> <p>b) ¿Cómo se aplica los procesos técnicos de la logística en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?</p> <p>c) ¿Se cumplen las disposiciones normativas relacionadas con el mejoramiento de la gestión administrativa del sistema logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?</p> <p>d) ¿Cuáles son los incumplimientos más</p>				
---	--	--	--	--

frecuentes?

e) ¿Cuáles con las causas o móviles para que se den estos incumplimientos?



U N I V E R S I D A D D E SAN MARTIN DE PORRES

UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES INSTITUTO DE GOBIERNO MAESTRIA EN EL AREA DE GOBERNABILIDAD

ANEXO N°07

CUESTIONARIO N° 01

ENCUESTA A DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS RESPONSABLES DE LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA LOGISTICO DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERU

TESIS: "MEJORAMIENTO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL SISTEMA LOGISTICO DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERU, COMO GARANTIA DE GOBERNABILIDAD: 2006-2010"

Agradeceré a usted responder este breve y sencillo cuestionario, su aporte es muy importante para el logro del siguiente objetivo.

OBJETIVO: Mejoramiento de la Gestión Administrativa del Sistema Logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como garantía de gobernabilidad: 2006-2010.

1. GENERALIDADES:

Esta información será utilizada en forma condidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceremos a las personas entrevistadas proporcionarnos informaciones veraces, solo así serán realmente útiles para la investigación.

INFORMANTES:

La presente Encuesta está dirigida a los directivos y funcionarios responsables de la Gestión Administrativa del Sistema Logístico del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

2. DATOS DE LA INSTITUCION

2.1. Denominación :

2.2. Ubicación geográfica

2.3. Dependencia donde labora:

3. DATOS DEL INFORMANTE

3.1. Tiempo de servicio en el cargo actual:

3.2. Tiempo de servicio en la administración pública:

Indique los últimos tres eventos de capacitación que Ud. ha asistido e indique las fechas

- a)..... Fecha.....
b)..... Fecha.....
c)..... Fecha.....

4. PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS: -X1;A1;-B1;-B3;-B7;-B10			
4.1. De entre los siguientes, marque con una (X) los Conceptos básicos que conoce y aplica en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP			-B1
a) Administración del Abastecimiento		b) Administración de Inventarios	
c) Administración de Adquisiciones		d) Administración Logística	
e) Planeamiento de Requerimientos de Materiales			
4.2. ¿Cuáles son las razones por las que no conoce o no aplica los Conceptos básicos que no ha marcado?:			
a) Por desconocimiento		b) No he sido Capacitado	
c) Difíciles de aplicar		d) Son inadecuados para el CGBVP	
e) Otro, ¿Cuál?			
4.3. De entre los siguientes, marque con una (X) las Técnicas más avanzadas que Ud. conoce y aplica en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP	-B3	a) Técnica de clasificación ABC de materiales	
		b) Técnica de control de inventarios	
		c) Técnica de registro y catalogación de existencias	
		d) Técnica de lotes económicos de compra	
		e) Técnica de programación del abastecimiento	
4.4. ¿Cuáles son las razones por las que no conoce o no aplica las técnicas más avanzadas que no ha marcado?:			
a) Por desconocimiento		b) No he sido Capacitado	
c) Difíciles de aplicar		d) Son inadecuados para el CGBVP	
e) Otro, ¿Cuál?			
4.5. ¿Cómo califica la capacidad operativa de los Medios de transporte con los que cuenta el CGBVP, para el cumplimiento de sus faenas diarias?	-B7	a) Totalmente capaces	
		b) Mayoritariamente capaces	
		c) Regularmente capaces	
		d) Minoritariamente capaces	
		e) Nada capaces	
4.6. ¿Cuáles son las razones del porqué la capacidad operativa de los Medios de transporte del CGBVP no permite cumplir con eficiencia los objetivos institucionales?			
a) Deficiencias en el mantenimiento de los Transportes		b) Carencia de Planes de Adquisición	
c) Limitaciones Presupuestales		d) Son inadecuados para el CGBVP	
e) Otro, ¿Cuál?			

4.7. Marque Usted con una (X) el nivel de cumplimiento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado , vinculada principalmente al Sistema Logístico del CGBVP			-B10
a) Se cumple siempre		b) Se cumple casi siempre	
c) Se cumple regularmente		d) Se cumple muy poco	
e) No se cumple			
4.8. ¿Cuáles son las razones del incumplimiento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado , vinculada principalmente al Sistema Logístico del CGBVP?			
a) Por desconocimiento		b) No he sido Capacitado	
c) Difíciles de aplicar		d) Personal no especialista	
e) Otro, ¿Cuál?			

4.9. De entre los siguientes, marque con una (X) los Procedimientos seguidos y técnicas empleadas que conoce y aplica en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP			A1
a) Procedimiento de Programación		b) Procedimiento Registro y Control de Existencias - Inventarios	
c) Procedimiento de Adquisiciones		d) Procedimientos con los Proveedores	
e) Procedimiento Despacho y Distribución Física			
4.10. ¿Cuáles son las razones por las que no conoce o no aplica los Procedimientos seguidos y técnicas empleadas en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP?			
a) Por desconocimiento		b) No se cuenta con personal Capacitado	
c) Limitaciones y/o carencia de Recursos		d) Son inadecuados para el CGBVP	
e) Otro, ¿Cuál?			

5. PERSONAL:		-X2;A2;-B2;-B4;-B9;-B11	
5.1. De entre los siguientes, marque con una (X) los Principios básicos que Ud. conoce y aplica en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP			-B2
a) Principio de Integración		b) Principio de Autoridad - Mando	
c) Principio de Organización		d) Principio de Previsión Estratégica	
e) Principio de Planificación			
5.2. ¿Cuáles son las razones por las que no conocen o no aplican los Principios básicos en la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP?			
a) Por desconocimiento		b) No he sido Capacitado	
c) Difíciles de aplicar		d) Son inadecuados para el CGBVP	
e) Otro, ¿Cuál?			
5.3. ¿Cómo califica la capacidad operativa de las Maquinarias y Equipos del CGBVP que permiten, el cumplimiento de sus faenas diarias?	-B4	a) Excelente	
		b) Muy bueno	
		c) Bueno	
		d) Regular	
		e) Deficiente	
5.4. ¿Cuáles son las razones de la inoperatividad de las Maquinarias y Equipos con los que cuenta el CGBVP para el cumplimiento de sus faenas diarias?			
a) Deficiencias en el mantenimiento de las Maquinarias y Equipos		b) Carencia de Planes de Adquisición	
c) Limitaciones Presupuestales		d) Son inadecuados para el CGBVP	
e) Otro, ¿Cuál?			
5.5. ¿Cómo califica Ud. el nivel de Capacitación técnica o especializada del personal responsable de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP?			-B9
a) Excelente		b) Mayoritariamente	
c) Bueno		d) Minoritariamente	
e) Malo			

5.6. ¿Cuáles son las razones del bajo nivel de capacitación técnica del personal responsable de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP?			
a) Carencia de Eventos de Capacitación		b) Carencia de Planes Estratégicos	
c) Indiferencia de las Autoridades		d) Desconocimiento de Disposiciones	
e) Otro, ¿Cuál?			
5.7. Marque Usted con una (X) el nivel de cumplimiento de la Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú			B11
a) Totalmente		b) Muy Bueno	
c) Regularmente		d) Regular	
e) No se Aplica			
5.8. ¿Cuáles son las razones del incumplimiento de la Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?			
a) Por desconocimiento		b) Limitaciones Presupuestales	
c) Difíciles de aplicar		d) Indiferencia del Personal	
f) Otro, ¿Cuál?			

5.9. ¿Cómo califica Ud. el nivel del Personal que labora y desarrolla Procesos Técnicos y Procedimientos Administrativos del Sistema Logístico del CGBVP?	A2	a) Excelente	
		b) Muy Bueno	
		c) Bueno	
		d) Regular	
		e) Malo	
5.10. ¿Cuáles son las razones del bajo nivel del Personal a cargo de la gestión administrativa del sistema logístico del CGBVP?			
a) Carencia de Programas de Capacitación		b) Limitaciones Presupuestales	
c) Indiferencia de las Autoridades		d) Indiferencia del Personal	
e) Otro, ¿Cuál?			

6. DISPOSICIONES NORMATIVAS: -X3;A3;-B5;-B6;-B8;-B12			
6.1. ¿Cómo calificaría Ud. la implementación de un Software de Gestión Logística en la gestión administrativa del CGBVP?			-B5
a) Imprescindible		b) Muy necesario	
c) Necesario		d) Secundario	
e) Innecesario			
6.2. ¿Cuáles son las razones por las que no se implementa un Software de Gestión Logística en la gestión administrativa del CGBVP?			
a) Por desconocimiento de dicha tecnología		b) Indiferencia de las autoridades para su implementación	
c) No se cuenta con personal capacitado para su manejo		d) Limitaciones presupuestales	
e) Otro, ¿Cuál?			
6.3. ¿Cómo calificaría Ud. el nivel de suficiencia de los Recursos Económicos que dispone el CGBVP para el desarrollo de su gestión?	-B6	a) Totalmente suficientes	
		b) Mayoritariamente suficientes	
		c) Regularmente suficientes	
		d) Minoritariamente suficientes	
		e) Insuficientes	
6.4. ¿Cuáles son las razones de la insuficiencia de Recursos Económicos que dispone el CGBVP para el desarrollo de su gestión?			
a) Indiferencia de las autoridades		b) Carencia de planes estratégicos	
c) Falta de personal especialista		d) Distorsiones en el manejo presupuestal	
e) Otro, ¿Cuál?			
6.5. ¿Cómo califica la Capacidad operativa de los Medios de Comunicación del CGBVP?	-B8	a) Excelente	
		b) Muy Bueno	
		c) Bueno	
		d) Regular	
		e) Malo	
6.6. ¿Cuáles son las razones de la inoperatividad de los Medios de Comunicación del CGBVP?			

a) Deficiencias en el mantenimiento		b) Carencia de Planes de Adquisición	
c) Limitaciones en el Presupuesto		d) Son inadecuados para el CGBVP	
e) Otro, ¿Cuál?			

6.7. ¿Cómo califica el nivel de cumplimiento de las Normas del Sistema de Abastecimiento por parte de las autoridades responsables de la gestión administrativa del CGBVP?			-B12
a) Se cumple siempre		b) Se cumple casi siempre	
c) Se cumple regularmente		d) Se cumple muy poco	
e) No se cumple			
6.8. ¿Cuáles son las razones del incumplimiento de las Normas del Sistema de Abastecimiento por parte de las autoridades responsables de la gestión administrativa del CGBVP?			
a) Por desconocimiento		b) No he sido Capacitado	
c) Difíciles de aplicar		d) Personal no especialista	
e) Otro, ¿Cuál?			

6.9. Marque Usted con una (X) el Nivel de cumplimiento de las Disposiciones Normativas y otras disposiciones relacionadas con la Gestión Administrativa del Sistema Logístico del CGBVP			A3
a) Totalmente		b) Mayoritariamente	
c) Regularmente		d) Minoritariamente	
e) No se Aplica			
6.10. ¿Cuáles son las razones del incumplimiento de las Disposiciones Normativas y otras disposiciones relacionadas con la Gestión Administrativa del Sistema Logístico del CGBVP?			
a) Por desconocimiento		b) No he sido Capacitado	
c) Difíciles de aplicar		d) Personal no especialista	
e) Otro, ¿Cuál?			