

UNIVERSIDAD INCA GARCILAZO DE LA VEGA



Facultad de Comercio Exterior y Relaciones Internacionales
Trabajo de Suficiencia Profesional

**Propuesta de Mejora del Proceso de Gestión de los Requerimientos de Bienes,
Servicios y en el Ministerio del Interior, periodo 2022 – 2024**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Gestión de Negocios Internacionales

Autor:

Susana Roció Cabrera Alarcón

(<https://orcid.org/0000-0003-1491-9176>)

Asesor:

Dr. Juan Francisco Vento Rojas
(<https://orcid.org/0000-0002-8857-5882>)

Lima – Perú

2024

Turnitin Informe de Originalidad

Visualizador de documentos

Procesado el: 05-may.-2024 5:28 p. m. -05
Identificador: 2371570648
Número de palabras: 7112
Entregado: 1

Propuesta de Mejora del Proceso de Gestión de...
Por Susana Roció Cabrera Alarcón

Índice de similitud 18%	Similitud según fuente	
	Internet Sources:	18%
	Publicaciones: Trabajos del estudiante:	1% 0%

excluir citas
 incluir bibliografía
 excluir las coincidencias menores
 modo:

- 2% match ()
[Cabrera Alarcón, Javier Edgardo, Cusihuallpa Ríos, Elizabeth Janeth, Lozano Soto, Hilda Gadea. "Propuesta de mejora del trámite de pensionamiento en la Oficina de Normalización Previsional \(ONP\)", 'Universidad del Pacifico - Ecuador', 2017](#) ✕

- 1% match (Internet desde 01-ene.-2024)
<http://intra.uigv.edu.pe> ✕

- 1% match (Internet desde 13-dic.-2023)
<http://intra.uigv.edu.pe> ✕

- 1% match (Internet desde 21-mar.-2024)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135965/Suarez_SJL-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1 ✕

- <1% match ()
[Galvez Cabanillas, Dany Rolando. "Cumplimiento del Plan Operativo Institucional y su incidencia en la gestión de compras en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018", 'Universidad Cesar Vallejo', 2019](#) ✕

- <1% match ()
[Blas Lescano, Madaly Madai. "Resultados de la auditoría de desempeño en el proceso de adquisición de productos de programas sociales del sector público. Revisión sistemática entre los años 2010-2020", Universidad Privada del Norte, 2020](#) ✕

- <1% match ()
[Meligarejo Vargas, Atenea. "La transmisión de riesgos en el contrato de obras en el derecho europeo", 2020](#) ✕

- <1% match ()
[Gallegos Zamata, Yoysy, Marquez Galarza, Erwin Rommel, Ticona Ticona, Carlos Alberto. "Fortalecimiento de competencias del personal de Procuraduría Pública del gobierno regional de Arequipa en materia de contratación pública en el marco del PP 0149 mejora de desempeño de contrataciones públicas, 2021-2022", 'Baishideng Publishing Group Inc.', 2022](#) ✕

- <1% match ()
[Tello Cerquin, Franklin Lorenzo. "Complicaciones obstétricas asociadas a periodo intergenésico en gestantes atendidas en el Centro de Salud Baños del Inca 2017", Universidad Nacional de Cajamarca, 2017](#) ✕

- <1% match ()
[Bernal Castillo, Rossmery. "Control interno y adquisición de bienes y servicios mayores a 8 unidades impositivas tributarias de una municipalidad provincial de Amazonas", 'Universidad Cesar Vallejo', 2023](#) ✕

- <1% match ()
[Escarza Barrios, Nelson Mijail. "Transparencia y contrataciones del Estado en un gobierno regional de Perú, 2022", 'Universidad Cesar Vallejo', 2022](#) ✕

- <1% match ()
[Pérez Germán, Eliecer. "Gestión por procesos y calidad de servicio en el proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo, San Martín - 2022", 'Universidad Cesar Vallejo', 2022](#) ✕

- <1% match ()
[Saavedra Azabache, Doris Elizabeth. "La incorporación de la prueba indiciaria por el fiscal en el delito de colusión en el distrito judicial de Lambayeque", Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2020](#) ✕

- <1% match (Internet desde 10-mar.-2024)
<http://intra.uigv.edu.pe> ✕

- <1% match (Internet desde 24-dic.-2023)
<http://intra.uigv.edu.pe> ✕

- <1% match (Internet desde 01-ene.-2024)
<http://intra.uigv.edu.pe> ✕

- <1% match (Internet desde 23-abr.-2023)
<http://intra.uigv.edu.pe> ✕

- <1% match (Internet desde 01-nov.-2022)
<http://intra.uigv.edu.pe> ✕

- <1% match (Internet desde 20-ene.-2024)
<http://intra.uigv.edu.pe> ✕

- <1% match (Internet desde 28-nov.-2022)
<http://intra.uigv.edu.pe> ✕

- <1% match (Internet desde 10-ene.-2024)
<http://intra.uigv.edu.pe> ✕

Resumen

El presente trabajo de suficiencia profesional busca demostrar como la gestión de requerimiento de bienes y servicios en el Ministerio del Interior, puede ser más eficiente en sus procesos aplicando mecanismos de control que ayuden a ejecutar las compras públicas en el menor tiempo posible, en beneficio de los clientes internos y ciudadanos en general.

Los resultados del presente trabajo dieron a conocer que la aplicación de las propuestas de mejora en los requerimientos de compras públicas y servicios en general, pueden llegar a disminuir los niveles de errores y reprocesos producto de fallas relacionadas a la interacción del capital humano. Esto se evidencia en el estudio realizado y validado mediante la experiencia profesional en el área de abastecimiento de la Entidad.

Se determinó que principalmente el área usuaria de la Entidad presenta deficiencias en la gestión de requerimientos de bienes y servicios, producto de errores y fallas relacionadas al personal que ejecutan dichos procesos, lo que conllevan a reprocesos y demoras de ejecución en la cadena logística, mermando la trazabilidad de la compra pública.

Este estudio concluye que una óptima gestión en el requerimiento generaría un adecuado uso de los recursos públicos, logrando una compra eficiente sin sobre costos, ni reprocesos que retrasan las necesidades que tiene la institución por cumplir con los objetivos institucionales, y como país satisfaciendo las prioridades que tiene la ciudadanía en salud, educación, trabajo, y seguridad ciudadana.

Palabras Clave:

- *Gestión del requerimiento*
- *Abastecimiento*
- *Procesos de contratación*
- *Mejora de procesos*
- *Compras públicas*
- *Área usuaria*
- *Expediente de contratación.*

Abstract

This professional adequacy work seeks to demonstrate how the management of requirements for goods and services in the Ministry of the Interior can be more efficient in its processes by applying control mechanisms that help execute public purchases in the shortest possible time, for the benefit of internal clients and citizens in general.

The results of this work revealed that the application of proposals for improvement in the requirements of public purchases and services in general can reduce the levels of errors and reprocessing resulting from failures related to the interaction of human capital. This is evidenced in the study carried out and validated through professional experience in the Entity's supply area.

It was determined that mainly the user area of the Entity presents deficiencies in the management of requirements for goods and services, as a result of errors and failures related to the personnel who execute said processes, which lead to reprocessing and execution delays in the logistics chain, reducing the traceability of public procurement.

This study concludes that optimal management of the requirement would generate adequate use of public resources, achieving an efficient purchase without extra costs or reprocesses that delay the needs of the institution to meet the institutional objectives, and as a country satisfying the priorities. that citizens have in health, education, work, and citizen security.

Keywords:

- *Requirement management,*
- *Supply*
- *Hiring processes*
- *Process improvement*
- *Public purchases*
- *User área*
- *Hiring fil*

4.2.3 Recomendaciones finales	33
4.3 Implementación de alternativa seleccionada actividades y procedimientos	33
4.3.1 Plan detallado de la implementación	34
4.3.2 Monitoreo y evaluación del proceso	36
4.4 Costo de implementación	37
4.5 Evaluación de factibilidad de la implementación	37
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	40
5.1 Conclusiones	40
5.2 Recomendaciones	41
Referencias Bibliográficas	42
Anexos	45

Índice de Figuras

Figura 1: Organigrama Ministerio del Interior - 2022.....	3
Figura 2: Nivel Jerárquico de la Entidad	4
Figura 3: Instrumentos de Gestión	5
Figura 4: Mecanismo de coordinación y articulación.....	6
Figura 5: Instituciones dependientes del sector interior	7
Figura 6: Ubicación en Google Maps.....	7
Figura 7: Declaración de principios de la Entidad	8
Figura 8: Actividades desarrolladas	9
Figura 9: Hoja de Vida	10
Figura 10: Metas Profesionales	11
Figura 11: Hoja de Vida Interinstitucional.....	12
Figura 12: Análisis modal de fallas y efectos	29
Figura 13: Propuesta de Mejora.....	30

Índice de Tablas

Tabla 1: Cantidad de errores / fallas, según área de ocurrencia	31
Tabla 2: Diagrama de Pareto.....	32
Tabla 3: Implementación Plan de Mejora.....	35
Tabla 4: Seguimiento plan de mejora.....	36
Tabla 5: Costo de implementación.....	37
Tabla 6: Costo Fallas Internas (2023)	38
Tabla 7: Proyección Costo Fallas Internas (2025)	39

Introducción

El presente trabajo de suficiencia profesional elabora una propuesta de mejora del proceso de gestión de los requerimientos de bienes y servicios en el área de abastecimiento del Ministerio del Interior, periodo 2022 – 2024. En el estudio realizado se ha observado que durante la cadena del sistema de abastecimiento existe ineficiencia en el servicio público brindado a través de las compras públicas, lo cual es originado por diversos factores, siendo uno de los más determinantes las fallas incurridas en la interacción del capital humano.

En el capítulo I, realizamos una descripción de la Entidad, vinculados con los principales sistemas administrativos; asimismo, describimos los lineamientos estratégicos de la gestión pública.

En el capítulo II, se desarrolla una descripción de la actividad profesional, las principales funciones adoptadas en el área de logística de las distintas entidades públicas, las responsabilidades asignadas y la finalidad del puesto desarrollado.

En el capítulo III, describimos el problema elegido, determinamos sus causales y las teorías relacionadas a dicha problemática.

En el capítulo IV, analizamos las posibles soluciones que nos permitirán mejorar los procesos en la gestión de los requerimientos, efectuaremos un análisis de viabilidad que nos ayudará a identificar la mejor propuesta a implementar, seguidamente se detalla el plan de implementación de la propuesta elegida.

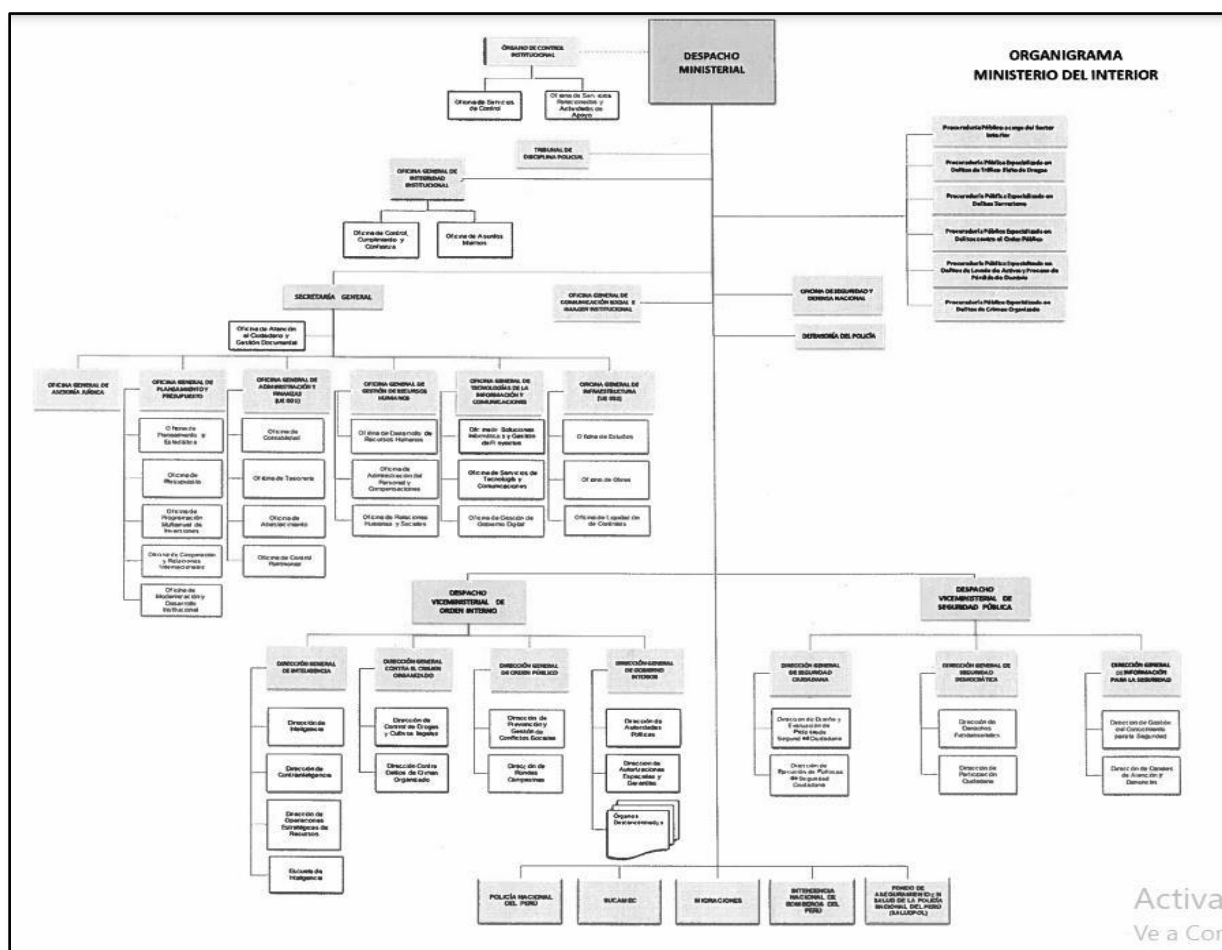
En el capítulo V, desarrollamos las conclusiones del estudio realizado; asimismo, se propondrá las recomendaciones para una correcta viabilidad de la propuesta a implementar.

Capítulo I: Aspectos Generales

1.1 Descripción de la entidad

El Ministerio del Interior es la entidad estatal que cumple la función de hacer prevalecer las leyes y normas en el marco de seguridad interna, pública y seguridad ciudadana en el sector interior.

Figura 1: Organigrama Ministerio del Interior - 2022



Fuente: Ministerio del Interior - 2023