



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

TESIS

**“LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MENORES A 8 UIT Y LA
EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DEL
ÁREA USUARIA EN EL PROYECTO ESPECIAL JAEN SAN IGNACIO
BAGUA – JAEN, 2018”**

PRESENTADO POR:

Bach. ELITA YISELA HUAMÁN COLUNCHE

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

Jaén, Perú

2018

Dedicatoria

A Dios, por permitirme realizar tan importante logro en mi formación profesional.

A mi madre y hermanos por su apoyo incondicional para lograr mis objetivos a lo largo de mi formación profesional.

A mi tía Reyna, por compartir momentos significativos a mi lado y por siempre estar dispuesta a escucharme y apoyarme en toda circunstancia.

Elita Yisela

Agradecimiento

A Dios por su amor y protección, por la fortaleza para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, por su ejemplo, sacrificio y por inculcarme valores para no desfallecer ni rendirme ante nada y perseverar a través de sus sabios consejos en la consecución de mis objetivos.

Al Ing. E. Galvani Dávila Cajo, Director del Proyecto Especial Jaén San Ignacio Bagua, por las facilidades para realizar mi proyecto de investigación.

Al Lic. Wilfredo Torres e Ing. Walter Díaz por su valiosa guía y enseñanzas en mi investigación.

Gracias a todas las personas que me ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

Elita Yisela

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción.....	x
Capítulo I: Problema.....	12
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Formulación del problema.....	13
1.2.1 Problema Principal	13
1.2.2 Problema Secundario	13
1.3 Objetivo: General y Específicos	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 Objetivos Específicos	14
1.4 Justificación.....	15
1.4.1 Justificación teórica	15
1.4.2 Justificación metodológica	15
1.4.3 Importancia.....	16
Capítulo II: Marco Teórico.....	18
2.1. Antecedentes.....	18
2.2. Bases Teóricas	23
2.2.1 Teorías que Fundamentan la Investigación.....	23
2.2.2 Sistema de Abastecimientos.	24
2.2.3 Procesos Administrativos de Contratación de Servicios.	28
2.2.4 Eficiencia en Atención de los requerimientos	37
2.2.5 Definición de Términos.	42
2.2.6 Sistema de Tesorería.	43
2.3 Hipótesis	47
2.4 Variables de estudio	47

2.4.1	Definición conceptual.....	47
2.4.2	Definición Operacional.....	48
2.4.3	Definición Operativa de Variables e indicadores.....	49
Capítulo III: Metodología de la Investigación.....		51
3.1.	Ámbito de estudio	51
3.2.	Tipo de Investigación.....	51
3.3.	Nivel de Investigación.....	52
3.4.	Método de Investigación	52
3.5.	Diseño de Investigación	53
3.6.	Población, Muestra, Muestreo	53
3.7.	Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	55
3.8.	Procedimiento de Recolección de Datos	55
3.9.	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	55
Capítulo IV: Resultados		57
4.1.	Presentación de resultados.....	57
4.1.1	Evaluación de la Oficina Encargada de las Contrataciones -OEC.....	58
4.1.2	Flujograma del Procedimiento de las contrataciones de servicios por la OEC, articulado a los sistemas administrativos de Abastecimientos, Presupuesto y Tesorería.....	91
4.1.3	Diagramas de mejora del sistema de abastecimiento articulado a los sistemas administrativos de Abastecimientos, Presupuesto y Tesorería.....	92
4.2	Discusión	93
Conclusiones.....		98
Referencia Bibliográfica.....		100
Anexos.....		103
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia.....		103
Anexo N° 02: Cuestionario.....		105
Anexo N° 03: Resolución de Aprobación de Plan de Tesis.....		107
Anexo N° 04 Confiabilidad del cuestionario		108
Anexo N° 05: Validación de Instrumento		109
Anexo N° 06: Autorización para realizar proyecto de investigación		112
Anexo N° 07: Fotografías de aplicación de Cuestionario.....		113

Índice de tablas

TABLA 1 : Conocimiento de la normatividad de contrataciones públicas	58
TABLA 2 : Capacitación en metodología de contratación de servicios menores a 8 UIT.	59
TABLA 3 : Las contrataciones de servicios son realizadas de manera transparente	60
TABLA 4 : Importancia de realizar contrataciones públicas de acuerdo a lo dispuesto por las normas emitidas.....	61
TABLA 5 : En la Institución se realizan programas de capacitación.....	62
TABLA 6 : En los últimos 12 meses se han realizado programas de capacitación en contrataciones de servicios.....	63
TABLA 7 : En su área se realizan evaluaciones a los requerimientos solicitados.....	64
TABLA 8 : En la institución realizan informes periódicos de evaluación de resultados de los efectos de la contratación de servicios	65
TABLA 9 : Existe una directiva vigente para la eficiencia de los procedimientos administrativos.....	66
TABLA 10 : En la institución se realiza la contratación de servicios cumpliendo los plazos establecidos en los procedimientos internos	67
TABLA 11 : En su área se realizan los requerimientos de acuerdo a la programación de compras.....	68
TABLA 12 : En la institución se lleva un control del presupuesto de compras aprobado en el cuadro de necesidades.....	69
TABLA 13 : Existe en la institución un registro de Proveedores.....	70
TABLA 14 : En la institución realizan estudio de mercado para la contratación de servicios de 8 UIT	71
TABLA 15 : En la institución los encargados de realizar las cotizaciones para el estudio de mercado son los responsables del área usuaria.....	72
TABLA 16 : En la institución existen directivas aprobadas respecto al control de las contrataciones públicas de servicios	73
TABLA 17 : En la institución se han establecido mecanismos de seguridad para el control de las contrataciones públicas de servicios	74
TABLA 18 : En la institución se tienen definido con claridad el procedimiento que debe realizarse en los requerimientos de servicios del área usuaria.....	75

TABLA 19 : En la institución cuando ingresa nuevo personal se le capacita en el procedimiento que debe seguir para solicitar requerimientos de servicios	76
TABLA 20 : En la institución se aprueba anualmente el cuadro de necesidades de servicios.....	77
TABLA 21 : En la institución se realizan evaluaciones trimestrales al cumplimiento de los requerimientos aprobados en el cuadro de necesidades.....	78
TABLA 22 : En la institución se tiene identificado los servicios a contratar por área usuaria mensualmente	79
TABLA 23 : En la Institución se realiza contratación de servicios no aprobados en el cuadro de necesidades sin aprobación previa.....	80
TABLA 24 : En la institución se realiza programación a la contratación de servicios.....	81
TABLA 25 : En la institución para todo tipo de contratación de servicios se elaboran los términos de referencia	82
TABLA 26 : En la institución siempre se realiza la certificación presupuestal, previo al compromiso de la contratación del servicio	83
TABLA 27: En la institución se realizan las compras cumpliendo los plazos establecidos.....	84
TABLA 28: En la institución se realizan emisión de órdenes de servicio posterior a su contratación	85
TABLA 29: Se notifica al proveedor la orden de servicio correspondiente posterior al inicio el trabajo	86
TABLA 30: En la institución se lleva un control de los servicios prestados.....	87
TABLA 31 : En la institución se emiten constancias de conformidad del servicio al concluir por el área beneficiada	88
TABLA 32 : En la institución se lleva un control de las facturaciones que realizan los proveedores.....	89
TABLA 33 : En la institución la conformidad de la facturación del servicio lo realiza el área beneficiada	90

Resumen

La presente investigación titulada “La contratación de servicios menores a 8 UIT y la eficiencia en la atención de los requerimientos del área usuaria en el Proyecto Especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018”, es un trabajo científico respaldado en Teorías importantes como las de contratos públicos que pretenden explicar sus características y régimen aplicable.

El Objetivo de la investigación fue determinar el nivel de incidencia que tienen los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en la eficiencia de la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018, la cual se realizó con búsqueda de investigaciones previas, libros y aplicación de cuestionario

El tipo de estudio utilizado descriptivo - explicativo de diseño no experimental, transversal descriptivo.

En los Resultados se ha determinado que existen deficiencias en la ejecución de los procesos administrativos en las contrataciones de menores a 8 UIT, al no existir políticas institucionales claras para el cumplimiento de estas actividades en la contratación de servicios menores a 8 UIT; de acuerdo a la verificación documental realizada en la entidad y a lo informado por los trabajadores en la aplicación del cuestionario; finalmente se llega a concluir que los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT inciden de manera significativa en la atención de los requerimientos del área usuaria, para el caso del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua se han encontrado deficiencias durante la investigación que deben ser superadas por sus directivos, empezando por aprobar la directiva interna de contratación de este tipo de procesos, capacitación del personal, evaluaciones periódicas de los procesos, entre otros.

Palabras Claves

Contratación de servicios; Atención de los requerimientos; Área usuaria; Proyecto especial.

Abstract

The present research entitled "The contracting of services under 8 UIT and the efficiency in meeting the requirements of the user area in the Special Project Jaén San Ignacio Bagua - Jaén, 2018", is a scientific work supported by important theories such as those of public contracts that purport to explain their characteristics and applicable regime.

The objective of the research was to determine the level of incidence that the administrative processes of the contracting of services under 8 UIT have on the efficiency of the attention of the user area requirements in the Jaén San Ignacio Bagua - Jaén special project, 2018, which was done with search of previous investigations, books and application of questionnaire

The type of study used descriptive - explanatory non-experimental, cross-descriptive design.

In the Results it has been determined that there are deficiencies in the execution of administrative processes in the recruitment of minors to 8 UIT, since there are no clear institutional policies for the fulfillment of these activities in the contracting of services under 8 UIT; according to the documentary verification carried out in the entity and to the information provided by the workers in the application of the questionnaire; Finally, it is concluded that the administrative processes of contracting services of less than 8 UIT significantly affect the attention of the user area requirements. In the case of the Jaén San Ignacio Bagua special project, deficiencies have been found during the investigation. they must be overcome by their managers, beginning by approving the internal directive of hiring this type of process, training of personnel, periodic evaluations of the processes, among others.

Keywords

Hiring services; Attention to the requirements; User area; Special Project.

Introducción

El presente trabajo de Investigación, es un estudio realizado en el Proyecto Especial Jaén San Ignacio Bagua, donde se estudió la incidencia que tienen los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en la eficiencia de la atención de los requerimientos del área usuaria, determinando que los procesos administrativos de la contratación de servicios inciden de manera significativa en su atención.

Se ha determinado que los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT que se realizan en la entidad, se llevan a cabo con deficiencias en el desarrollo del proceso de adquisiciones, debido a la falta de atención de los directivos de la Institución al no aprobar directivas internas correspondientes y la falta de capacitación del personal; además, también se determinó que el nivel de cumplimiento de atención de los requerimientos del área usuaria, al no existir un control de los procedimientos por no encontrarse todos los requerimientos en el cuadro de necesidades de servicios y falta de evaluaciones de cumplimiento de atención de los requerimientos aprobados, entre otros factores.

Para lograr el objetivo del presente estudio, se ha recopilado información selectiva de los servidores que laboran en la entidad a través de los instrumentos aplicados en la presente investigación, las mismas que han sido estructuradas y clasificadas:

Capítulo I. Problema de Investigación: he descrito el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación y justificamos el porque de la investigación.

Capítulo II. Marco Teórico: Se abordan los antecedentes de estudio, teorías que sustentan la investigación, bases teóricas - científicas, hipótesis y operacionalización de las variables de investigación.

Capítulo III. Metodología de la Investigación: aca se describe el tipo de investigación, diseño de investigación empleado, población, muestra, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como las técnicas de procesamiento de los datos.

Capítulo IV. Resultados: Que comprende la presentación y discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliografías y anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA

Capítulo I: Problema

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad el Proyecto Especial Jaén San Ignacio Bagua, tiene la necesidad de contratar con terceros, ya sea personas naturales o personas jurídicas con el fin de ejecutar el presupuesto asignado para la contratación de servicios menores a 8 UIT, sin vulnerar la normatividad que reglamenta las adquisiciones, utilizando bien los recursos económicos con eficiencia, que permita atender a las áreas usuarias en un tiempo limitado sus pedidos de servicios básicos, servicios de terceros, y servicios de consultoría entre otros, sin transgredir lo establecido en la Ley de Contrataciones con el Estado N° 30225 y sus Modificatorias.

El proyecto propone el diseño de un flujogramas de Procedimiento de las adquisiciones de servicios articulado a los sistemas administrativos y un diagrama de mejoras en las adquisiciones de servicios menores a 8UIT, la misma que contiene los procedimientos en los plazos establecidos de atención a los requerimientos recibidos de las áreas usuarias, permitiendo demostrar la eficiencia en la atención de los servidores comprendidos en la Oficina Encargada de las Contrataciones – OEC, por no contar en la actualidad con un reglamento o directiva interna que contenga los procedimientos y responsabilidades, por no dar cumplimiento la OEC y áreas usuarias de su competencia.

Es de argumentar que el requerimiento es la solicitud formulada para contratar un bien, servicio u obra que satisfaga las necesidades de una Entidad. La formulación del requerimiento da inicio al proceso de contratación y determina, en gran medida, el éxito del mismo. El requerimiento debe contener las especificaciones técnicas en el caso de bienes, términos de referencia en el caso de servicios o expediente técnico en el caso de obras; además, debe incluir los requisitos de calificación que correspondan según el objeto de la contratación.

La finalidad del Sistema de Abastecimiento es asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de selección de Bienes y Servicios en la Administración Pública.

Por lo tanto, es importante que toda contratación efectuada por diferentes entes de contratación reflejen las prácticas modernas recomendadas internacionalmente de no discriminación, transparencia, eficiencia y eficacia. Esto nos lleva a recordar los principios fundamentales de las adquisiciones públicas, que es la piedra fundamental de las compras públicas.

Es de señalar que en la entidad materia de estudio, tiene inconvenientes en el proceso de contrataciones del estado, encontrándose en proceso acciones administrativas que se han determinado en revisiones posteriores al proceso de contratación; además, no existen los medios internos apropiados para llevar a cabo la contratación, toda vez que se cuenta con la ley y reglamento general de los procesos de contrataciones, cuando la norma es clara y expresamente lo dice, que cada entidad debe aprobar sus normas internas para un mejor desempeño de las actividades, instrumento que no cuenta la entidad para la contratación eficiente.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema Principal

¿Qué incidencia tienen los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en la eficiencia de la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018?

1.2.2 Problema Secundario

a. ¿Cómo se desarrollan los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018?

b. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018?

c. ¿Cuál es la eficiencia de los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018?

1.3 Objetivo: General y Específicos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la incidencia que tienen los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en la eficiencia de la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Analizar los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018.
- b) Describir el nivel de cumplimiento de la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018.
- c) Describir el nivel de eficiencia de los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

Al no existir investigaciones, que hayan realizado estudios sobre los conceptos básicos establecidos en la ley de contrataciones con el estado, es establecer la importancia de la contratación de servicios menores a 8 UITs, y determinar la eficiencia que tiene la oficina encargada de las adquisiciones, en adelante - OEA en la atención de los requerimientos recibidos de las áreas usuaria según la estructura orgánica con que cuenta el Proyecto Especial Jaén San Ignacio Bagua.

El proyecto de investigación propone información importante sobre la contratación de servicios menores a la 8 UIT, que permita a la entidad a través del sistema de abastecimientos, desarrollar con eficiencia y eficacia sus actividades de atención de los requerimientos (Bienes, servicios, contrataciones, de servicios de consultoría y ejecución de obra, venta, baja y depreciación de bienes patrimoniales) solicitadas por las áreas usuarias.

La razón fundamental de este proyecto de investigación es la atención de los requerimientos de servicios, en un plazo razonable demostrando eficiencia y mejorar el sistema de adquisiciones con arreglo a la ley, a través de un nuevo enfoque en las adquisiciones, aplicado especialmente por la Oficina Encargada de las contrataciones, en donde los controles son débiles y la información carece de confiabilidad, para alcanzar los objetivos previos y cumplimiento de metas programadas.

1.4.2 Justificación metodológica

Para el logro de los objetivos establecidos en la investigación se realizara mediante la aplicación de cuestionario, el mismo que, será evaluado para determinar la eficiencia en la atención de los requerimientos relacionados a

la contratación de servicios menores a 8 UIT, en cumplimiento a la normatividad legal vigente para este tipo de contrataciones con el estado.

Además de ello permitirá establecer un diseño basado en procesos integrados que permiten la optimización, y su utilización de los recursos con eficiencia para el cumplimiento de objetivos organizacionales en el menor tiempo de atención a los requerimientos de las áreas usuaria, permitiendo que los servicios a contratar sean oportunos de calidad y a precio de mercado.

1.4.3 Importancia

Los resultados de la presente investigación nos permiten determinar las condiciones adecuadas para contar con un diseño basado en procesos integrados que permiten la optimización de los recursos y cumplimiento de objetivos organizacionales, permitiendo la reducción de pérdidas en la paralización de procesos y pérdidas de recursos.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1 A nivel internacional

Logacho, (2015); señala en su “Estudio del Proceso de Contratación Pública de Bienes y Servicios y su Contribución al Mejoramiento de la Gestión Administrativa. Caso Práctico: Coordinación General Administrativa Financiera de la Secretaría General de la Presidencia de la República (2013-2014)”; cuyo Objetivo General es: Analizar el proceso de contratación pública de bienes y servicios, y su afectación en la gestión administrativa, de la Coordinación General Administrativa Financiera de la Secretaría General de la Presidencia de la República. El tipo de Investigación es descriptiva, de diseño cualitativo; donde concluye que: La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública LOSNCP, su Reglamento General y las resoluciones emitidas por el Sercop constituyen la normativa legal vigente que rige el proceso de contratación pública de bienes y servicios que fue y es ejecutada por la Presidencia de la República, esta normativa detalla el procedimiento a seguir en cada tipo de contratación a utilizar, describe además la responsabilidad que los intervinientes tienen al momento de realizar las contrataciones, así también las consecuencias de la falta de cumplimiento. Por lo tanto, la Presidencia de la República sigue el modelo de gestión de contrataciones públicas establecido en la normativa legal vigente, que le permite cumplir con sus objetivos institucionales. En otra conclusión el autor nos dice; que en el 2013 se diseñó un proceso interno definido para las contrataciones de ínfima cuantía sin embargo este no es utilizado por la entidad, y mantiene un procedimiento interno redundante y poco dinámico. Recomendando; procurar el aprovisionamiento continuo al área de Adquisiciones de equipos y tecnología acorde a la naturaleza de sus labores a fin de evitar posibles inconvenientes al momento de la ejecución misma del proceso de contratación debido a que la mayor parte del proceso se ejecuta a través del portal de compras públicas y la ausencia de un buen servicio de internet por ejemplo ocasionará que los procesos sigan su curso normal.

Gutiérrez, (2011), En su tesis denominada Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (Gads); y la Contratación Pública, Ecuador, tiene como objetivo general: Analizar la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública en su conjunto, determinando si las instituciones del Estado cumplen con la normativa y cuáles son los procedimientos precontractuales que aplican los gobiernos autónomos descentralizados de Vinces; Baba y Palenque. Utilizando el tipo de investigación bibliográfica, descriptiva - explicativa. En dicha investigación se llegó a la siguiente conclusión: Incluye dentro de su ámbito a todas las entidades del sector público y a entes de naturaleza privada que manejan recursos públicos en más del 50% de su patrimonio. En otra conclusión nos dice que; los procesos de menor cuantía deben regularse para que las obras, la adquisición de bienes y la prestación de servicio, sea de preferencia para los proveedores de cada localidad y luego de agotado el proceso y de no existir participación se convoque a través del portal a proveedores provinciales. Asimismo; los convenios que se suscriban con los Ministerios y entidades que manejan recursos públicos se refieran a áreas de la competencia de cada organismo autónomo descentralizado. Recomendando; Que se implemente a nivel nacional una escuela de formación de profesionales en el área de administración pública, a efecto que las máximas autoridades puedan contar con una asesoría eficiente y se cumplan con los postulados de la Ley.

(Tome, 2014), en el "Manual del Procedimiento para la Compra y Contrataciones de Bienes y Servicios en la Corporación Municipal de Cane, La Paz"; cuyo Objetivo General es: Elaborar un Manual de procedimientos para la compra y contratación de bienes y servicios en la Corporación Municipal de Cane, La Paz. Utilizando el tipo de investigación descriptiva. Llegando a la conclusión que; Los procedimientos en lo relativo a la Contratación de Bienes y Servicios llevados a cabo por la Corporación Municipal de Cane, no reúne los requisitos básicos para dar validez a su operar debido a eso es que han sido intervenidos por el Tribunal Superior de Cuentas. En otra conclusión, se muestra que la capacitación es el conjunto de procesos organizados para lograr la mejora y poder optimizar los procedimientos y actualmente el personal que labora en la Corporación Municipal

de Cane, no están capacitados en el procedimiento a seguir para lograr la compra y contratación de bienes o de servicios en legal y debida forma. Recomendando; que es imperativo la capacitación de personal que labora en la Corporación Municipal de Cane sobre los requisitos legales esenciales que se deben cumplir para que una compra o contratación de bienes o de servicios tenga validez legal.

Gutierrez, (2011), en su tesis “Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (Gads); y la Contratación Pública”, refiere el nuevo marco legal para la contratación pública en el Ecuador, amerita un análisis profundo tanto en su contenido como en los procedimientos que se están aplicando, por ser novedosos, así vemos que los procesos de adquisiciones de bienes y prestación de servicios son normalizados y no normalizados. Sin embargo, en la mayor parte de los países de la región, el abuso de la contratación directa por las distintas entidades gubernamentales es habitual y poco transparente. La contratación directa y, en general los métodos menos competitivos de contratación, ofrecen mayores riesgos de corrupción porque no incorporan los controles propios que genera la competencia, favorecen conflictos de interés y es fácil de abusar de este tipo de contratación como mecanismo de retribución de favores.

2.1.2 A nivel nacional

Collado, Andrade, & Delgado, (2016), en su tesis denominada “Implementación del Procedimiento Administrativo en la Contratación de Servicios Menores a 8 UIT y la Eficiencia en la Atención de los Requerimientos del Área Usuaria en la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A”, tiene como objetivo general: Determinar si la implementación del procedimiento administrativo en la contratación de servicios menores a 8 UIT se relaciona significativamente con la eficiencia en la atención de los requerimientos del área usuaria en la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A. Utilizando el tipo de investigación de estudio aplicada, de enfoque cuantitativo de nivel correlacional; donde se llegó a la conclusión; que se ha demostrado que en la entidad EMILIMA S.A, no se ha implementado un procedimiento administrativo en la contratación de servicios menores a 8UIT, afirmación que tiene respaldo del 68% de la muestra, en el cual

afirman que no hay eficiencia para la aplicación del procedimiento administrativo. Además, Se ha demostrado que en la entidad EMILIMA S.A., la atención de los requerimientos es ineficiente y causan insatisfacción al área usuaria, porque no hay un flujo del procedimiento lo cual tiene un respaldo del 68% de la muestra, por lo que genera retrasos en los plazos de atención. Recomendando; La Gerencia General en coordinación con la Oficina General de Administración y Finanzas, Oficina de Logística y Servicios Generales y la Oficina de Asuntos Legales de EMILIMA S.A. deben diseñar e implementar una directiva que incorpore el Procedimiento Administrativo para la atención eficiente de las contrataciones de servicios menores a 8UIT, y así poder atender los requerimientos del área usuaria al corto plazo.

Ticona, (2017); año 2017; en su tesis "Análisis de Procesos de Selección Pendientes de Adjudicación de Menor Cuantía (AMC) en la Ejecución del Plan Anual de Contrataciones del Gobierno Regional Puno– Sede Central- 2015"; cuyo Objetivo General es: Analizar los procesos de selección pendientes de Adjudicación de Menor Cuantía (AMC) en el Plan Anual de Contrataciones. En la sede central del Gobierno Regional de Puno - periodo 2015. El tipo de Investigación es explicativa - descriptiva, donde concluye que: existían actividades que se realizan dentro del proceso de selección que impiden a cumplir con todos los procesos de Selección de Adjudicación de Menor Cuantía, lo cual esto se generaba a la existencia de procesos de selección pendientes, y al incumplimiento con la programación de todos los procesos de selección en el Plan Anual de Contrataciones. En otra de las conclusiones, señala que muchos de los procesos que se declaran como procesos pendientes son por que el valor referencial se encuentra por muy debajo del precio de mercado es por eso que no hay muchos proveedores o participantes para los procesos de selección ya que también debido a este factor es que adecuan las bases de cada proceso de selección, otro de los factores es que en la mayoría de los casos no especifican concretamente su requerimiento en muchos casos, es por esto que se da la formulación de consultas y absolución lo cual esto también genera un retraso con sus requerimiento ya que los procesos se vuelven a lanzar en el sistema y así no

existan postores ni la entrega de su orden de requerimiento. Recomendando; Las contrataciones deberían ser realizadas con proveedores no domiciliados en el país cuando se cumpla una de las siguientes condiciones que se sustente la imposibilidad de realizar la contratación a través de los métodos de contratación de la presente Ley; que el mayor valor de las prestaciones se realice en territorio extranjero; o el ente rector del sistema nacional de salud advierta que la contratación resulta más ventajosa para la satisfacción de las necesidades de los usuarios del sistema. Las contrataciones deben efectuarse conforme a los compromisos internacionales vigentes.

Rojas, Pastor, & Caroy, (2014), en julio de 2014 se aprobó la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado la cual, luego de la publicación de su Reglamento, entrará en vigencia en el primer trimestre del año 2015. Uno de los principales cambios que introduce esta nueva Ley es el incremento del monto a partir del cual se aplica la normativa de contrataciones. En la actualidad y hasta que dicha normativa entre en vigencia, las contrataciones cuyos montos sean iguales o inferiores a 3 UIT se encuentran excluidas del ámbito de aplicación de la normativa de contrataciones, es decir, para estas contrataciones no se realizan procesos de selección (p. 4).

Rojas, (2017), en su tesis titulada “El Proceso de Adquisiciones y Contrataciones y su Influencia en la Gestión Municipal del Distrito de Chavín de Pariarca – Huamalíes – Huánuco – 2016”; cuyo Objetivo General es – Determinar de qué manera el proceso de adquisiciones y contrataciones influye en la gestión municipal del distrito de Chavín de Pariarca – Huamalíes – Huánuco 2016. El tipo de Investigación es descriptiva con diseño no experimental; donde concluye que: se determina que el proceso de Adquisiciones y Contrataciones influye significativamente en la Gestión Municipal del distrito de Chavín de Pariarca en el año fiscal 2016, demostrándose en el gráfico N° 10, donde el 64% del personal encuestado, considera que se realiza correctamente los procedimientos de contrataciones de bienes, servicios y obras y contrataciones sin proceso se realizan en la brevedad posible sin que hayan previsto las necesidades no

programadas durante el año anterior. Además; el cumplimiento en la formulación del Plan Anual de Contrataciones (PAC) influye significativamente de manera positiva en la Gestión Municipal del distrito de Chavín de Parí. Recomendando; Fomentar capacitaciones y solicitar asistencia técnica a través de la sede descentralizada del OSCE - Huánuco, para ser dirigidas al personal que labora en la entidad en temas de Procesos de Adquisiciones y Contrataciones, para la correcta elaboración del Plan Anual de Contrataciones (PAC), conteniendo los requisitos técnicos y así lograr una eficiente ejecución de los procedimientos de contrataciones que realice la entidad, lo cual servirá de mucha ayuda al órgano encargado de contrataciones o lo que haga las veces para la correcta adquisición de bienes, contratación de servicios y ejecución de obras, que la entidad requiera en el desarrollo del año fiscal.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Teorías que Fundamentan la Investigación

Salazar (2010). “Señala que, existen dos teorías sobre los contratos públicos, que pretenden explicar sus características y régimen aplicable. “Una señala que el Estado tiene dos personalidades, ha sido la que ha prevalecido históricamente en nuestro medio. Y la segunda, que establece que el Estado tiene una sola personalidad, pues resuelve temas que la primera tiene dificultad en fundamentar” (p. 14).

A. El Estado tiene dos personalidades:

La primera teoría parte de considerar una personalidad pública en virtud de la cual es poder y una personalidad privada en virtud de la cual no es poder. Según dicha teoría, cuando el Estado ejerce su personalidad pública celebra contratos denominados contratos administrativos, caracterizados porque en ellos el Estado siempre tiene prerrogativas especiales a su favor; como las de poder resolver o modificar unilateralmente el contrato, sin responsabilidad por ello para el Estado y

sin que la otra parte pueda oponerse a ello exigiendo el cumplimiento de lo pactado (Salazar, 2010, p. 14).

Asimismo, cuando el Estado ejerce su personalidad privada celebra contratos que se denominan contratos privados del Estado, “caracterizados porque en ellos nunca el Estado tiene prerrogativas especiales a su favor, de modo que, si no hubiera acuerdo de voluntades para resolver o modificar el contrato, el Estado está absolutamente obligado como cualquier otro particular al cumplimiento del contrato” (Salazar, 2010, p. 14).

B. El Estado tiene una sola personalidad:

La segunda teoría parte de considerar que el Estado tiene una sola personalidad y que ésta es siempre pública. Si el origen del poder es el conjunto de cuotas de libertad renunciadas por los miembros que se integran a la sociedad, dicho poder es uno solo, el mismo que una vez organizado da origen al Estado y, al cual, al asignársele existencia es también uno solo. En otras palabras, tiene una sola personalidad siempre pública, pues el Estado siempre es poder (Salazar, 2010, p. 15).

2.2.2 Sistema de Abastecimientos.

Decreto Ley N° 22056 (29-12-2007) y Ley 30225 Ley de Contrataciones con el Estado Pub. (03. Abr.2017), Decreto Supremo N° 350-2015-EF, (10.12.2015) y Decreto Supremo 056-2017-EF (03.04.2017) que modifican el reglamento de la ley, y Decreto Legislativo 1341 (03.04.2017) “normatividad legal vigente que las entidades del estado a través del Sistema administrativo de abastecimientos, es la encargada de efectuar las contrataciones de bienes y servicios, servicios de consultorías y ejecución de obras, tal cual como lo refiere sus artículos comprendidos en la precitada normatividad”.

Conjunto de procesos técnicos interrelacionados, orientados al racional, eficaz y eficiente suministro de los bienes y servicios no personales, para asegurar el desarrollo de actividades y el logro de metas programadas por la entidad.

Finalidad: asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de abastecimientos y de bienes y servicios no personales en los organismos que conforman la administración pública, a través de sus procesos técnicos.

PROCESOS TÉCNICOS.

- Catalogación.
- Registro de proveedores.
- Registro y control.
- Programación.
- Adquisición.
- Recuperación de bienes.
- Almacenamiento.
- Mantenimiento.
- Seguridad.
- Distribución.
- Disposición Final.

Catalogación:

Permite la depuración, ordenamiento, estandarización, codificación, obtención, actualización y proporciona la información referida a los bienes, servicios, obras y consultoría requeridos por las entidades públicas, con el fin de incluirlos en el catálogo institucional el cual constituye un documento de valiosa información.

Registro de Proveedores:

Proceso a través del cual se obtiene, procesa, utiliza y se evalúa la información comercial relacionada con los proveedores (contratistas y consultores) de la entidad, y también los bienes, servicios, obras, y consultorías que estos suministran, prestan, ejecutan, etc.

Registro y Control:

Es un proceso referido a las acciones de “control previo” verificación y conformidad, a cada una de las fases de cada uno de los procesos técnicos, a fin de detectar oportunamente desviaciones y adoptar las medidas necesarias, así como al seguimiento de los documentos administrativos generados en los diversos niveles de la entidad, para evitar demoras en el trámite de estos.

Programación:

Proceso mediante el cual se prevé en forma racional y sistemática, la satisfacción conveniente y oportuna de los bienes y servicios, obra, consultorías, etc. Que son requeridas por las dependencias de las entidades públicas, previa determinación en base a las respectivas metas institucionales, a la disponibilidad presupuestaria, aplicando criterios de austeridad y prioridad.

Adquisición:

Proceso técnico que formaliza la manera más conveniente, adecuada y oportuna para el estado, la adquisición, obtención, contratación de bienes y servicios y obras, administrativas y jurídicas, requeridas por las dependencias integrantes, para el logro de los objetivos y alcance de sus metas, teniendo en cuenta el presupuesto asignado.

Recuperación de Bienes:

Actividades orientadas para volver a tener dominio o disposición de bienes o de servicios que anteriormente se tenía derecho sobre su propiedad o uso, luego de haber pedido por descuido o negligencia, abandono irresponsable o haberse distribuido sin criterio, sin antes haber sido utilizado.

Almacenamiento:

Actividad técnica, administrativa y jurídica relacionada con la ubicación física temporal de los bienes materiales adquiridos por la entidad pública a través de la modalidad de adquisición establecida, en un espacio físico apropiado denominado almacén, con fines de custodia, antes de entregarlos a los usuarios mismos.

Seguridad:

Es una etapa del sistema, donde la oficina de abastecimientos por medio de la de la unidad de seguridad, utilizando su propio personal o de terceros, brinda un eficiente servicio de seguridad integral

Distribución:

Es un proceso, que a través del almacén institucional, proporciona adecuada y oportunamente los bienes requeridos para las dependencias solicitantes, para el logro de sus objetivos y alcance de metas institucionales.

Distribución Final:

Etapa del sistema de abastecimientos relacionada con la situación técnica, administrativa y jurídica de los bienes asignados en uso, la cual tiene como finalidad evitar y/o servicios innecesarios para la

entidad. Por lo que será pertinente tramitar su baja y posterior venta, incineración o destrucción, según su estado.

2.2.3 Procesos Administrativos de Contratación de Servicios.

A. Definiciones

Collado, Andrade, & Delgado (2016), “en una contratación existe un acuerdo entre partes para llevar a cabo una determinada acción en un determinado contexto y bajo unas condiciones específicas”. “Esto hace referencia al término acuerdo, se entiende que siempre deberá existir una voluntad libre en ambas partes para asumir determinadas responsabilidades. Si por alguna circunstancia existiese un fallo en este requisito, el contrato se consideraría inválido” (p. 46).

La Ley de Contrataciones del Estado 30225, prescribe que el objeto de la presente ley, es:

Establecer las normas orientadas a maximizar el valor del dinero del contribuyente en las contrataciones que realicen las entidades del Sector Público, de manera que estas se efectúen en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad, a través del cumplimiento de los principios señalados en el art. 4 de la norma (Collado, Andrade, & Delgado, 2016, p. 46).

La contratación puede verse como una forma que tienen los actores económicos para realizar intercambios de valor. En efecto, en la misma existe siempre una obligación libremente adoptada que lleva a brindar algún tipo de valor a la otra parte; en el caso de que se omita de alguna manera esta obligación, la otra podrá considerar que el contrato fue roto y tendrá derecho a desvincularse, omitiendo también cumplir con las obligaciones que había adoptada. Por supuesto, en muchas ocasiones estas circunstancias pueden tener varios grises y es por ello que existe una legislación que sirve de marco para actuar (Collado, Andrade, & Delgado 2016, p. 46).

El proceso de contratación se inicia con la definición del requerimiento, el cual surge a raíz de una necesidad de las diferentes áreas de la Entidad, y se concreta a través de una solicitud formal dirigida al órgano encargado de las contrataciones de la Entidad. El requerimiento debe contener las EETT (Especificaciones técnicas) o TDR (Términos de referencia). En la formulación de las EETT o TDR se define en forma clara y precisa los aspectos sustanciales del bien, servicio o consultoría que se necesita contratar, de modo tal que se precise qué se requiere, para qué se necesita, cómo se requiere, dónde se debe efectuar la prestación, en qué plazo, qué requisitos mínimos debe tener el proveedor y/o su personal, la forma de pago, qué área va a otorgar la conformidad, entre otros aspectos (OSCE, 2012, p. 4).

Rojas (2017), nos dice que la contratación “es la acción que realizan las entidades para proveerse de bienes, servicios y obras, asumiendo el pago o retribución con fondos públicos y otras obligaciones. Asimismo, las Adquisiciones y Contrataciones se realizan mediante Procedimientos de Contratación y sin proceso, quienes se encuentran bajo la supervisión del Órgano Encargado de las Contrataciones del Estado” (OSCE).

B. Principios que rigen las Contrataciones

Según la Ley de Contrataciones del Estado 30225 y sus modificaciones; según su artículo 2, los principios regulados por esta norma y su reglamento son los siguientes:

a) Libertad de concurrencia.

Las Entidades “promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, debiendo evitarse exigencias y formalidades costosas e innecesarias. Se encuentra prohibida la adopción de prácticas que limiten o afecten la libre concurrencia de proveedores”

(Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2018, p. 7).

b) Igualdad de trato.

“Todos los proveedores deben disponer de las mismas oportunidades para formular sus ofertas, encontrándose prohibida la existencia de privilegios o ventajas y, en consecuencia, el trato discriminatorio manifiesto o encubierto” (p. 7). “Este principio exige que no se traten de manera diferente situaciones que son similares y que situaciones diferentes no sean tratadas de manera idéntica siempre que ese trato cuente con una justificación objetiva y razonable, favoreciendo el desarrollo de una competencia efectiva” (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2018, p. 8).

c) Transparencia.

“Las Entidades proporcionan información clara y coherente con el fin de que todas las etapas de la contratación sean comprendidas por los proveedores, garantizando la libertad de concurrencia, y que la contratación se desarrolle bajo condiciones de igualdad de trato, objetividad e imparcialidad” (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2018, p. 8).

d) Publicidad.

“El proceso de contratación debe ser objeto de publicidad y difusión con la finalidad de promover la libre concurrencia y competencia efectiva, facilitando la supervisión y el control de las contrataciones” (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2018, p. 8).

e) Competencia.

“Los procesos de contratación incluyen disposiciones que permiten establecer condiciones de competencia efectiva y obtener la propuesta más ventajosa para satisfacer el interés público que subyace a la contratación. Se encuentra prohibida la adopción de

prácticas que restrinjan o afecten la competencia” (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2018, p. 8).

f) Eficacia y Eficiencia.

“El proceso de contratación y las decisiones que se adopten en su ejecución deben orientarse al cumplimiento de los fines, metas y objetivos de la Entidad, priorizando estos sobre la realización de formalidades no esenciales, garantizando la efectiva y oportuna satisfacción de los fines públicos para que tengan una repercusión positiva en las condiciones de vida de las personas, así como del interés público, bajo condiciones de calidad y con el mejor uso de los recursos públicos” (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2018, p. 8).

g) Vigencia Tecnológica.

“Los bienes, servicios y obras deben reunir las condiciones de calidad y modernidad tecnológicas necesarias para cumplir con efectividad la finalidad pública para los que son requeridos, por un determinado y previsible tiempo de duración, con posibilidad de adecuarse, integrarse y repotenciarse si fuera el caso, con los avances científicos y tecnológicos” (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2018, p. 8).

h) Sostenibilidad ambiental y social.

“En el diseño y desarrollo de la contratación pública se consideran criterios y prácticas que permitan contribuir tanto a la protección medioambiental como social y al desarrollo humano” (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2018, p. 8).

i) Equidad.

“Las prestaciones y derechos de las partes deben guardar una razonable relación de equivalencia y proporcionalidad, sin perjuicio de las facultades que corresponden al Estado en la gestión del interés general” (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2018, p. 8).

j) Integridad.

“La conducta de los partícipes en cualquier etapa del proceso de contratación está guiada por la honestidad y veracidad, evitando cualquier práctica indebida, la misma que, en caso de producirse, debe ser comunicada a las autoridades competentes de manera directa y oportuna” (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, 2018, p. 8).

C. Importancia de las Contrataciones

Un sin número de entidades que conforman nuestro sistema administrativo, requieren de bienes servicios o la realización de obras para satisfacer las inminentes necesidades que provoca la gran demanda de servicios públicos eficientes por parte de la ciudadanía. No obstante, todas las demandas de servicios oportunos requeridas por los administrados, no poseen la misma importancia, o la misma urgencia; existen ocasiones en las cuales, por razones de fuerza mayor, como desastres, mejoras tecnológicas de gran necesidad o aplicación de nuevas políticas de gobierno, entre otras, resulta necesario dar prioridad a uno que otro proceso para la satisfacción de dichas necesidades de gran relevancia (Morante, 2012, p. VII. 1).

Por lo tanto, podemos decir que las contrataciones de servicios son importantes porque, generan mayor movimiento económico y brindan a los interesados o postores mayores oportunidades para contratar con el estado. Asimismo, permite Satisfacer las necesidades de las Entidades, con la calidad esperada, de manera oportuna y al menor precio posible en el mercado.

D. Gestión del Proceso de Contrataciones y Adquisiciones del Estado

Según Castillo (2009) citado por Ticona (2017), nos dice que, “la gestión del proceso de contrataciones y adquisiciones es de especial importancia” (p. 33).

Este procedimiento está regulado por el Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado. La regla general en las adquisiciones y contrataciones que realizan las entidades es que la selección del proveedor se efectuará, de manera objetiva, por medio de un concurso, el mismo que es denominado, en términos legales, Proceso de Selección. Ello quiere decir que la selección del proveedor no se produce de manera libre o subjetiva, sino como consecuencia de un proceso de selección que debe conducirse de acuerdo con las pautas y normas establecidas (Ticona, 2017, p. 33).

El proceso de adquisición o contratación es el conjunto ordenado y relacionado de actuaciones que se realizan desde que se autoriza la adquisición o contratación del bien, servicio u obra hasta que culmina la ejecución del contrato respectivo a través del cual se pactó la venta o arrendamiento del bien, la prestación del servicio o la ejecución de la obra. Mientras que, el proceso de selección es el concurso que permite elegir, de manera objetiva, al proveedor que se encargará de vender o dar en arrendamiento un bien, prestar un servicio o ejecutar una obra (Ticona, 2017, p. 34).

El proceso de selección se inserta en el proceso de adquisición o contratación, es una fase de él. Otras fases de dicho proceso son: la ejecución de los actos preparatorios del proceso de selección, tales como el Plan Anual, la formulación del requerimiento, el estudio o indagación de mercado, la aprobación del expediente de contratación, la designación del Comité Especial, la elaboración y

aprobación de bases y demás. Asimismo, forman parte del proceso de adquisición o contratación los actos de ejecución contractual luego de la culminación del proceso de selección (p. 34).

E. Contrataciones Menores

Según la Revista Panamericano Empresarial (2016) citado por (Collado, Andrade, & Delgado, 2016), nos indica que la nueva Ley de Contrataciones del Estado 30225 tiene como objetivo “contar con un régimen de contratación pública orientado hacia la gestión de resultados, que promueva y facilite las inversiones, de modo transparente, basado en la rendición de cuentas, lo que permite a los órganos de supervisión y control concentrarse en la eficiencia del proceso de compra” (p. 50). La importancia del reciente Reglamento de la Ley N° 30225, aprobado mediante el Decreto Supremo 350-2015-EF, tiene los siguientes alcances:

a) Contrataciones excluidas de la ley:

Las contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT (con la ley anterior era 3 UIT).

- La contratación de servicios públicos, siempre que no exista la posibilidad de contratar con más de un proveedor.
- Las contrataciones que realizan relaciones exteriores para atender eventos de transmisión de mando o cumbres internacionales supervisión de las contrataciones excluidas del ámbito de aplicación de la ley.

En el caso de contrataciones menores de 8 UIT, el proveedor debe estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores (RNP), salvo que el monto a contratar sea menor a una UIT (p. 51).

F. Procedimiento del proceso Administrativo de la Contratación de Servicios

En el Proyecto Especial Jaén San Ignacio Bagua, a la fecha de la investigación, no existe un procedimiento aprobado mediante una directiva interna o manual de procedimientos que establezca claramente cuál es el proceso que se deba seguir para dar por cumplimiento o termino la contratación de un servicio, por lo que se ha establecido en la presente investigación que la información documental (legal) interna sobre los procesos o procedimientos respecto a este tipo de contrataciones es limitada, los trabajadores desarrollan su trabajo de la mejor manera, haciendo uso de la normativa general sobre contrataciones del estado aprobado por la autoridad competente (OSCE) que rige las contrataciones en el Perú.

De acuerdo a la verificación realizada en la investigación se han determinado algunos procesos que se han tomado en cuenta en el desarrollo de la presente investigación, los mismos que no están aprobados en una directiva de la institución, solo es lo que han informado las áreas correspondientes que se encuentran inmersas en los procesos de contratación de servicios menores a 8 UIT, motivo de la presente investigación, los mismos que son:

- a) El área usuaria es la que requiere y canaliza los requerimientos para la contratación de servicios, siendo el responsable de formular los términos de referencia y justificar la finalidad publica de la contratación; además, debe indicar el plazo de la contratación de los servicios.
- b) El requerimiento se envía a la Oficina de Administración (director), debidamente registrado en el aplicativo SIGA del PEJSIB, el cual debe ser impreso, firmado y autorizado por el área usuaria, conteniendo los términos de referencia.

- c) Administración posteriormente remite la información a la Unidad de Abastecimientos y Servicios Generales (OEC), para la verificación del cumplimiento del contenido de los requerimientos de acuerdo a las normas, procediendo a la devolución de los requerimientos al área usuaria si no cumple con lo previsto en la ley o en la necesidad de la contratación.
- d) La Unidad de Abastecimientos y Servicios Generales (OEC), realiza el estudio de mercado para determinar el valor referencial de la contratación, en base al requerimiento presentado por las áreas usuarias.
- e) Posterior al estudio de mercado, la Unidad de Abastecimientos y Servicios Generales (OEC), debe solicitar a la Dirección de programación y presupuestos la certificación de crédito presupuestario, a través del aplicativo SIGA o mediante documento.
- f) La Dirección de programación y presupuestos, aprueba el certificado presupuestario y a la Unidad de Abastecimientos y Servicios Generales (OEC)
- g) De no contar con la certificación presupuestal correspondiente, La Unidad de Abastecimientos y Servicios Generales (OEC), comunica al área usuaria de la falta de presupuesto, la misma que debe solicitar la modificación presupuestal entre específicas de gasto.
- h) De contar con la certificación presupuestal correspondiente, La Unidad de Abastecimientos y Servicios Generales (OEC), procede a perfeccionar la contratación a través de la emisión de la orden de servicios, contrato o adenda, según corresponda.
- i) Una vez emitida la orden de servicios, contrato o adenda, según corresponda, la Unidad de Abastecimientos y Servicios

Generales (OEC), efectúa la notificación al proveedor y al área usuaria, por medio físico y/o electrónico.

G. Dimensiones del Proceso Administrativo de Contratación de Servicios

Las dimensiones permiten saber a la institución que ha alcanzado las metas o que no lo ha conseguido y en qué medida no lo ha conseguido, de acuerdo con Caño, (2012), se establecen las siguientes dimensiones:

- a) **Dimensión jurídica:** Que se encarga de: normalizar los procedimientos; la Transparencia; Igualdad de trato y Concurrencia reales, (conocimiento de las normas).
- b) **Dimensión social:** Que comprende: Formación y capacitación de los responsables y agentes de la contratación, el análisis de los resultados de la inclusión social, el medio ambiente y la innovación impulsados por la contratación pública.
- c) **Dimensión económica:** que comprende: Eficiencia de los trámites, el control del presupuesto de compras, registro de proveedores, estudios de mercado.
- d) **Dimensión tecnológica:** Que comprende: Innovación del sistema de control; Utilización de las tecnologías para crear valor en la sociedad a través del impulso de la administración pública (diseños de flujos de procedimientos).

2.2.4 Eficiencia en Atención de los requerimientos

A. Definiciones.

El concepto de eficiencia puede aplicarse a distintas parcelas de la economía. En el ámbito de la producción de bienes y servicios, la idea general contenida en el concepto de eficiencia es que no exista despilfarro en la utilización de los recursos; es decir, la eficiencia exige obtener el máximo de producción a partir de una cantidad dada de recursos, o, a la inversa,

minimizar los recursos consumidos para obtener una determinada producción (Rueda, 2011, p. 42).

Según Robbins y Coulter (2005) citado por (Collado, Andrade, & Delgado, 2016), nos dicen que, la eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión (p. 56). Asimismo, Koontz (2004) citado por el autor antes mencionado, señalo que la eficiencia se logra considerando con:

- Personas y recursos de naturaleza tangible e intangible propio de las diferentes redes de flujos de la organización.
- Personas competentes o con capacidades, es decir con actitudes, aptitudes (conocimientos), habilidades y experiencias.
- Eliminando el trabajo entre el cliente y la persona que añade valor y que pertenezca a la organización, entre otros (p. 57).

La eficiencia debe diferenciarse de la eficacia, concepto con el que suele confundirse. La eficacia es un término que mide el grado de cumplimiento de un objetivo propuesto por una entidad. Si se ha alcanzado plenamente el objetivo planteado inicialmente, se dice que se ha actuado con eficacia (Rueda, 2011, p. 43).

Rojas, (2017), señala que las contrataciones que realicen las Entidades deberán efectuarse bajo las mejores condiciones de calidad, precio y plazos de ejecución y entrega y con el mejor uso de los recursos materiales y humanos disponibles. Las contrataciones deben observar criterios de celeridad, economía y eficacia (p.31).

B. Atención de los Requerimientos.

De acuerdo a Trelles (2009), citado por Collado, Andrade, & Delgado (2016), nos dice que, “el servicio de atención al cliente interno o externo, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes” (p. 58). “Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el

cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales” (p. 58).

El área usuaria es responsable de la adecuada formulación del requerimiento, debiendo asegurar la calidad técnica y reducir la necesidad de su reformulación por errores o deficiencias técnicas que repercutan en el proceso de contratación. Asimismo, “en el caso de obras, la elaboración del expediente técnico está a cargo de la dependencia de la Entidad que, según las normas de organización interna, tiene asignada dicha función o del consultor de obra contratado para el efecto” (Revilla, Seminario, Flores, Chocano, & Pacheco, 2017, p. 2).

El Servicio al cliente no sólo atiende las expectativas del comprador, pues igualmente el cliente interno, dentro de la cadena cliente-proveedor interno, requiere de un servicio que permita sincronizar la gestión del cliente interno con el externo. Dicho de otra forma: “si quieres mejorar el servicio al cliente externo, primero debes mejorar el servicio al interno, pues este soporta los procesos que permiten al cliente comprador lograr la satisfacción con el bien o servicio adquirido” (Collado, Andrade, & Delgado 2016, p. 59).

C. Criterios para guiar la formulación del requerimiento.

Para Revilla, Seminario, Flores, Chocano, & Pacheco, (2017), nos dice que, los requerimientos deben estar orientadas a satisfacer fines de interés público, que se reflejan en las actividades previstas en el Plan Operativo Institucional de la Entidad, así como las acciones y objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional. Asimismo, debe formularse de forma objetiva y precisa, proporcionando acceso en condiciones de igualdad al proceso de contratación y no tienen por efecto la creación de obstáculos que perjudiquen la competencia del mercado.

El requerimiento debe sujetarse a criterios razonables y congruentes, debiéndose evitar incluir exigencias y formalidades costosas, innecesarias, incongruentes o desproporcionadas así como adoptar prácticas que limiten o afecten la libre competencia de proveedores. Se debe asegurarse la oportuna satisfacción de la necesidad de la Entidad, teniendo en cuenta los plazos para gestionar la contratación desde la formulación del requerimiento hasta el perfeccionamiento del contrato, en condiciones normales, de acuerdo al tipo de procedimiento (p, 3).

D. Área usuaria en la entidad del estado.

Según Retamozo (2010), citado por (Carhuapoma, 2015), señala que, el área usuaria deberá efectuar su requerimiento teniendo en cuenta los plazos de duración establecidos para cada proceso de selección, con el fin de asegurar la oportuna satisfacción de sus necesidades. Esta obligación, que se vincula a la etapa de programación implica que las distintas áreas de la Entidad trabajen en forma ordenada a fin de evitar las exoneraciones. Asimismo se indica como obligación para el área usuaria que esta, en su requerimiento, deberá describir el bien, servicio u obra a contratar, definiendo con precisión su cantidad y calidad, indicando la finalidad pública para la que debe ser contratado (p. 25).

El artículo 5 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante, “establece que el área usuaria es la dependencia de la Entidad cuyas necesidades pretenden ser atendidas con determinada contratación, o que, dada su especialidad y funciones, canaliza los requerimientos formulados por otras dependencias”. Cada dependencia de una Entidad pública se convertirá en área usuaria al momento en que realice su pedido, el cual toma el nombre de requerimiento.

El requerimiento del área usuaria debe realizarse en función a lo previsto en el Plan Anual de Contrataciones; en cuya elaboración también participó, indicando las necesidades de bienes, servicios y obras que requería para el

ejercicio presupuestal. Cabe precisar que, como bien sabemos, en el POI se fijan los objetivos estratégicos institucionales del año fiscal dado que, para lograrlos, deben llevarse a cabo tareas representadas en acciones y resultados. Los pedidos del área usuaria tienen que estar en función de las tareas y acciones que se van a realizar para lograr los fines estratégicos institucionales (Collado, Andrade, & Delgado, 2016, p. 61).

E. Dimensiones Eficiencia en Atención de los Requerimientos

De acuerdo con Collado, Andrade, & Delgado, (2016), las dimensiones de la eficiencia en atención de los requerimientos son:

- a) Actividades previas al Plan Anual de Contrataciones:** Elaboración del cuadro de necesidades indicando las necesidades de bienes y servicios que requería para el ejercicio presupuestal, y demás características de los bienes o servicios a contratar (Collado, Andrade, & Delgado, 2016, p. 61).
- b) Ejecución del Plan Anual de Contrataciones:** Para lograr cumplir con las actividades programadas se deben llevarse a cabo tareas representadas en acciones y resultados como la programación de compras de bienes y servicios, elaboración de términos de referencia, certificaciones presupuestarias, cumplimientos de plazos, emisión de ordenes de servicio, notificación al proveedor, entre otras gestiones (Collado, Andrade, & Delgado, 2016, p. 61).
- c) Control de los pedidos del área usuaria:** tienen que estar en función de las tareas y acciones que se van a realizar para lograr los fines estratégicos institucionales como el control del servicio prestado o la atención del bien, control de las facturaciones por parte del proveedor para dar la conformidad del servicio prestado o la atención del bien, entre otras actividades (Collado, Andrade, & Delgado, 2016, p. 61).

2.2.5 Definición de Términos.

Adquisición: Tiene el objeto de cumplir los procedimientos para la adquisición de artículos de la entidad que la entidad necesita, en el momento oportuno y a precio de mercado más conveniente con arreglo a los dispositivos legales (Arpi, 2017).

Área usuaria: La norma señala que es la dependencia cuyas necesidades pretenden ser atendidas con determinada contratación, o que, dada su especialidad y funciones, canaliza los requerimientos formulados por otras dependencias (Carhuapoma, 2015).

Contratación de servicios generales: Es la locación de servicios en cuyas prestaciones prevalecen actividades manuales (Salazar, 2010).

Decreto Supremo: es la decisión de una autoridad sobre la materia en que tiene competencia. Es un tipo de acto administrativo emanado habitualmente del poder ejecutivo y que, generalmente, posee un contenido normativo reglamentario, por lo que su rango es jerárquicamente inferior a las leyes (Collado, Andrade, & Delgado, 2016).

Gestión de la Calidad: Es un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo (Rojas S. , 2017).

Órgano encargado de las contrataciones: Según la norma realiza las actividades relativas a la gestión del abastecimiento al interior de la entidad. Los funcionarios y servidores de este órgano, deben ser profesionales y/o técnicos debidamente certificados (Carhuapoma, 2015).

Requerimiento: definición clara y precisa de los aspectos más relevantes del producto o servicio que se necesita comprar o contratar, es decir, se trata de explicar qué, cómo, cuándo y dónde se quiere adquirir (Collado, Andrade, & Delgado, 2016).

Servicios: Son actividades o labores que realiza una persona natural o jurídica para atender una necesidad de la Entidad, pudiendo estar sujetas a resultados para considerar terminadas sus prestaciones (Rojas S. , 2017).

OSCE: El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de las normas en las

adquisiciones públicas del Estado peruano. Tiene competencia en el ámbito nacional, y supervisa los procesos de contratación de bienes, servicios y obras que realizan las entidades estatales (Collado, Andrade, & Delgado, 2016).

2.2.6 Sistema de Tesorería.

Congreso de la República Ley N° 28693 Ley General del Sistema Nacional de Tesorería (2016).

Es el conjunto de normas, procedimientos, técnicas e instrumentos orientados a la Administración de los fondos públicos en las entidades y organismos del sector público cualquiera que sea la fuente de financiamiento.

Se rige por el principio de Unidad de caja y economicidad.

Fondos Públicos. Son fondos públicos todos los recursos financieros de carácter tributario y no tributario que se generan, obtienen u originan en la producción o prestación de bienes y servicios que las unidades ejecutoras o entidades realizan, con arreglo a ley.

Administración de los Fondos Públicos. Son administrados y registrados por la Dirección Nacional de Tesoro Público.

Los fondos públicos generados u obtenidos en la producción o prestación de los bienes o servicios autorizados con arreglo a ley, se encuentran bajo la administración y registro de las unidades ejecutoras y entidades que lo generan.

El Sistema Nacional de Tesorería está integrado por:

En el Nivel Central:

La Dirección Nacional de Tesoro Público dicta las normas, establece los procedimientos, directivas, e instructivos de tesorería y disposiciones

complementarias relacionadas con su ámbito, en el marco de los establecido por Ley 28693, Ley General Del Sistema Nacional De Tesorería, en concordancia con lo dispuesto en la Ley N° 28112 Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público

En el Nivel descentralizado u operativo:

La Unidades Ejecutoras o dependencias equivalentes que se encuentren sujetos a la ley de Administración Financiera:

- Todas las entidades y organismos integrantes de los niveles de Gobierno Nacional, Regional y Local.
- La empresa del estado de derecho público y privado y de economía mixta con participación directa del Estado.
- Es la fase en la cual las entidades reconocen, formalizan y registran el reconocimiento de la obligación de pago, previa verificación del cumplimiento de la prestación del servicio, la entrega de bienes de acuerdo con las correspondientes condiciones contractuales, con indicación de la oportunidad para efectos de su cancelación.
- En esta fase se identifica al proveedor, el monto y la específica de gasto.

Compromiso.

Es un acto administrativo mediante el cual el funcionario facultado a comprometer el presupuesto institucional de apertura (PIM) y/o crédito presupuestario de la entidad acuerda la realización de gastos previamente aprobadas en el plan anual de contrataciones - PAC (adquisiciones de bienes y servicios, ejecución de obras pago de planillas, transferencias y subvenciones, entre otros), afecto a las específicas de gastos, establecidas en el clasificado de ingresos y gastos y no puede ser mayor al presupuesto asignado a la entidad bajo sanción de nulidad.

Devengado.

Es la fase en la cual las entidades reconocen, formalizan y registran el reconocimiento de la obligación de pago, previa verificación del cumplimiento en la prestación de los servicios, la entrega de bienes de acuerdo con las correspondientes condiciones contractuales, con indicación de la oportunidad para efectos de su cancelación.

En esta fase se identifica al proveedor, el monto y la específica de gasto, establecida en la documentación que sustenta el compromiso, como:

- Factura, boletas de venta u otros comprobantes de pago reconocidos y emitidos de conformidad con el reglamento de comprobantes de pago aprobados por la SUNAT.
- Orden de Compra u Orden de Servicio en contrataciones o adquisiciones de menor cuantía o el contrato, acompañado con la respectiva factura.
- Valorizaciones de obras acompañado de la respectiva factura.
- Planilla Única de Pagos de Remuneraciones o Pensiones, viáticos, racionamiento, propinas, Dietas de Directorio, Compensación Por Tiempo de Servicios.
- Otros Documentos que aprueba la Dirección Nacional de Tesoro Público - DNTP.

El gasto devengado se formaliza cuando se otorga la conformidad con alguno de los documentos establecidos, luego de haber verificado, por parte del área responsable, una de las siguientes condiciones.

- La recepción satisfactoria de los bienes.
- La prestación satisfactoria de los servicios.

Se puede efectuar en periodos posteriores al del correspondiente compromiso para lo cual es indispensable que este se haya registrado en el SIAF -SP en el mes autorizado.

EL Girado

El gasto girado debe hacerse mediante transferencias electrónicas, cheques (en forma excepcional) o en efectivo (en los casos expresamente estipulados en la normatividad del SNT. Transferencias Electrónicas, con cargo a la cuenta interbancaria CCI.

La fecha del Gasto Girado registrado en el SIAF-SP debe ser la misma o posterior a la fecha de la respectiva Autorización de Giro.

El responsable de Tesorería la verificación que los datos del Gasto Girado registrados y transferidos a través del SIAF a la DNTP, sean los que consigna el número de RUC.

Pagado.

Fase en la que se extingue, parcial o totalmente, la obligación contraída hasta por el monto del gasto devengado y registrado en el SIAF-SP, con cargo a la correspondiente específica del gasto, cualquier sea la fuente de financiamiento, y la disponibilidad de los fondos públicos.

No procede el pago si no se ha consignado en los documentos relacionados con la obligación contractual el número de registro SIAF -SP correspondiente, conforme a lo establecido en el artículo 32° de la ley 28693 Ley General del Sistema Nacional de Tesorería.

2.3 Hipótesis

2.3.1 General

Los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT inciden en la eficiencia de la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua-Jaén, 2018.

2.4 Variables de estudio

2.4.1 Definición conceptual

Procesos Administrativos de Contrataciones de Servicios:

Rojas, (2017), nos dice que la contratación es la acción que realizan las entidades para proveerse de bienes, servicios y obras, asumiendo el pago o retribución con fondos públicos y otras obligaciones. Asimismo, las Adquisiciones y Contrataciones se realizan mediante Procedimientos de Contratación y sin proceso, quienes se encuentran bajo la supervisión del Órgano Encargado de las Contrataciones del Estado (OSCE).

Eficiencia en Atención de los requerimientos:

Samuelson y Nordhaus (2002) citado por Collado, Andrade, & Delgado (2016), señala que, la eficiencia significa utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos. Asimismo, el requerimiento es una acción, por lo cual no se trata de una lista de exigencias sino del acto de exigir, como se expresa en los ejemplos y acepciones que se plantean a continuación.

2.4.2 Definición Operacional

Procesos Administrativos de Contratación de Servicios:

Conformada por las dimensiones: Jurídica; Social; Económica y Tecnológica. Los Indicadores: Conocimiento de las normas en contrataciones; Transparencia de los procedimientos; Programas de capacitación; Análisis de resultados – informes; Eficiencia de los trámites; Control del presupuesto de compras; Registro de proveedores; Estudios de mercado; Innovación del sistema de control; Diseños de los flujos de procedimientos.

Eficiencia en la atención de los requerimientos:

Conformada por las dimensiones: Actividades previas al Plan anual de Contrataciones; Ejecución del Plan Anual de Contrataciones y Control de los pedidos del área usuaria. Los indicadores: Cuadro de necesidades de servicios; Identificación de servicios a contratar por área usuaria; Programación de compras de servicios (requerimientos del área usuaria); Elaboración de términos de referencia; Certificaciones Presupuestarias; Cumplimiento de Plazos; Emisión de órdenes de servicio; Notificación al proveedor; Control del servicio prestado; Control de las facturaciones.

2.4.3 Definición Operativa de Variables e indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Procesos Administrativos de Contrataciones de servicios	Jurídica	Conocimiento de las normas en contrataciones	Cuestionario
		Transparencia de los procedimientos	
	Social	Programas de capacitación	
		Análisis de resultados - informes	
	Económica	Eficiencia de los trámites	
		Control del presupuesto de compras	
		Registro de proveedores	
		Estudios de mercado	
	Tecnológica	Innovación del sistema de control	
		Diseños de los flujos de procedimientos	
Eficiencia en Atención de los requerimientos	Actividades previas al Plan Anual de Contrataciones	Cuadro de necesidades de servicios	Cuestionario
		Identificación de servicios a contratar por área usuaria	
	Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	Programación de contratación de servicios (requerimientos del área usuaria)	
		Elaboración de términos de referencia	
		Certificaciones Presupuestarias	
		Cumplimiento de Plazos	
		Emisión de órdenes de servicio	
		Notificación al proveedor	
	Control de los Pedidos del Área Usuaria	Control del servicio prestado	
		Control de la emisión de comprobantes de pago	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1. Ámbito de estudio

El Proyecto Especial Jaén San Ignacio Bagua (PEJSIB), está ubicado en la parte nor - oriental del país, en el Km. 27.5 de la Carretera Chamaya - San Ignacio, Provincia de Jaén de la Región Cajamarca.

El ámbito de influencia del Proyecto abarca las 07 provincias de la Región Amazonas Bagua, Utcubamba, Condorcanqui, Luya, Bongará, Chachapoyas y Rodríguez de Mendoza) y 03 provincias de la Región Cajamarca, específicamente las Provincias de Jaén, Cutervo y San Ignacio; en su momento fue un órgano Público Descentralizado, dependiente del Instituto Nacional de Desarrollo - INADE del Sector Ministerio de la Presidencia; habiendo sido creado mediante Decreto Supremo 019-81-PCM, cuyo rol está orientado a impulsar en el marco de sus competencias y las nuevas exigencias del entorno el Desarrollo Rural Integral y Sostenido en el ámbito de su influencia.

Actualmente, el PEJSIB es un órgano público descentralizado, adscrito al Ministerio de Agricultura, cuyo ámbito de competencia, incluye a las provincias de Jaén, San Ignacio y Cutervo en el Departamento de Cajamarca, y a todas las provincias del Departamento de Amazonas, constituyendo la Unidad Ejecutora 019: Jaén San Ignacio Bagua, del Pliego 013: Ministerio de Agricultura.

3.2. Tipo de Investigación

El tipo de estudio que se aplicara en este trabajo de investigación es de tipo Descriptiva.

El tipo de estudio de la investigación es descriptivo, el mismo que consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es detallar cómo son y se manifiestan. De acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.

92), con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

3.3. Nivel de Investigación

Carrasco (2009) indica que: La investigación descriptiva responde a las preguntas: ¿cómo son?, ¿dónde están?, ¿cuántos son?, ¿quiénes son? Etc.; es decir, nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado (Carrasco, 2009 p. 41 - 42).

En la presente investigación se ha referenciado este nivel de investigación porque se describe cada una de las variables por separado de acuerdo a los objetivos planteados, para posteriormente analizar su interrelación en la ejecución de las labores de contrataciones en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, empezando por revisar si en la institución se ha empleado adecuadamente los procesos administrativos en contrataciones previamente aprobados para posteriormente analizar su efecto en la atención de los requerimientos en cada una de las áreas usuarias de la institución motivo de la investigación, constituyéndose estos en hechos reales medibles en la investigación.

3.4. Método de Investigación

Según Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., y Cuevas, A. (2017). Señalan los siguientes métodos:

- a) Método deductivo (cuantitativo),** Es el método en el cual los investigadores parten de proposiciones generales o más universales para llegar a una afirmación particular.

b) Método inductivo (cualitativo), Es el método en el cual los investigadores parten de los hechos particulares o concretos para llegar a conclusiones generales.

3.5. Diseño de Investigación

Según, Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., y Cuevas, A. (2017). Indican que: Es un conjunto de proposiciones vinculadas lógicamente y apoyadas por un conjunto sustancias de evidencias, capaces de explicar ¿por qué? Y ¿Cómo? Ocurre un fenómeno, es decir, de proporcionarle un sentido, además de que sienta las bases para futuras indagaciones.

No Experimental, porque la investigación se efectúa sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos siguiendo siempre el planteamiento del problema (Hernández, Méndez, Mendoza, & Cuevas, 2017, p. 107).

El diagrama que le corresponde se resume en el siguiente esquema:

M ----- O

Dónde:

M: Representa la muestra de la cual se recogió información para el estudio.

O: Representa el resultado que se va a obtener

3.6. Población, Muestra, Muestreo

Población

El presente trabajo de investigación está constituido por 28 trabajadores de las áreas administrativas, la misma que está conformada de la siguiente manera:

ITEM	DIRECCIONES	SERVIDORES
1	Dirección Ejecutiva	2
2	Órgano de Control Institucional	2
3	Oficina de Administración	11
4	Oficina de Asesoría Jurídica	2
5	Dirección de Infraestructura Agraria Riego	3
6	Oficina de Programación, Presupuesto y Seguimiento	5
7	Dirección de Desarrollo Agroeconómico	3
TOTAL		28

Muestra

ITEM	DIRECCIONES	SERVIDORES
1	Dirección Ejecutiva	2
2	Órgano de Control Institucional	2
3	Oficina de Administración	10
4	Oficina de Asesoría Jurídica	1
5	Dirección de Infraestructura Agraria Riego	2
6	Oficina de Programación, Presupuesto y Seguimiento	4
7	Dirección de Desarrollo Agroeconómico	3
TOTAL MUESTRA		24

La muestra se ha seleccionado a criterio del investigador, por tanto, de tipo no probabilístico de naturaleza intencional, por lo que de cada uno de los elementos que integran el total de población solo tomaremos como muestra a 24 sujetos de estudio, excluyendo de la investigación a personal que no interviene en el proceso de contratación, que para la presente investigación son 04 integrantes; 01 tramitador de documentos, 01 practicante de la oficina de asesoría jurídica, 01 practicante de la oficina de infraestructura agraria de riego y 01 asistente de la oficina de programación, presupuesto y seguimiento.

3.7. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas que se han utilizado en el presente estudio para la recolección de información se realizaron mediante la aplicación de cuestionario, conformado por preguntas relacionadas con las variables de la investigación, siendo un mecanismo de orientación y guía para llegar a la solución del problema y cumplir con los objetivos de la investigación. (Anexo N° 02).

La validación del instrumento se ha realizado por 02 jueces que desarrollan en sus actividades la especialidad de la carrera de contabilidad, resultados que se adjuntan en el Anexo N° 05.

La consistencia interna se determinó de acuerdo con la bibliografía referenciada en el marco teórico.

3.8. Procedimiento de Recolección de Datos

Los procedimientos que se utilizaron para la recolección de datos, se realizó con la elaboración y aplicación de cuestionario para cada variable conteniendo preguntas cerradas, la misma que fue aplicada a la muestra establecida objeto de estudio. Para lo cual se hizo uso de programas computarizados como el Excel, Word y luego presentados en base a cuadros y gráficos analizados e interpretados de acuerdo al problema y objetivos planteados en el estudio.

3.9. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Para el procesamiento, análisis e interpretación de datos obtenidos, se ha representado mediante tabulaciones y representaciones gráficas, utilizando el programa Microsoft Word 2013, Microsoft Excel 2013 y el software SPSS para los resultados recopilados.

CAPITULO IV
RESULTADOS

Capítulo IV: Resultados

4.1. Presentación de resultados.

En este capítulo se presenta y analizan los resultados de la investigación de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados.

En este sentido, se analizaron los documentos de gestión y normas internas, se realizó la aplicación del cuestionario a los funcionarios y servidores para obtener la percepción en cuanto a su eficiencia y eficacia de la oficina encargada de las contrataciones de clasificar los servicios recibidos y determinar que requerimientos serán atendidos mediante un proceso de selección y los que no superan a las 8 UIT, hecho que, mejoraría el sistema administrativo de abastecimientos.

Así mismo, se realizó la identificación de las debilidades y fortalezas con la participación del personal del sistema de abastecimientos y finalmente se realizó la propuesta de mejorar el sistema de abastecimientos articulado a los sistemas administrativos de contabilidad y tesorería relacionados al cumplimiento de la atención de proveer de bienes y servicios oportunos a las áreas usuarias que lo requirieron, cuyos resultados se reflejan en las tablas de este capítulo.

Para cumplir con los objetivos de la investigación se aplicó un cuestionario estructurado a los trabajadores del Proyecto Especial Jaén San Ignacio Bagua; dicho cuestionario presenta cuatro alternativas de “Nunca”, “A veces”, “Casi Siempre” y “Siempre” para determinar el grado de eficiencia y eficacia, del control interno, en las adquisiciones de bienes y servicios relacionados a la ley de contrataciones con el estado ley N° 30225, Reglamento y sus modificaciones.

A continuación, se presenta la evaluación del cuestionario obteniendo el resultado que permite evidenciar las debilidades en porcentajes y representados en gráficos ilustrativos.

4.1.1 Evaluación de la Oficina Encargada de las Contrataciones -OEC.

Tabla 1:

Conocimiento de la normatividad de contrataciones públicas.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	8	33%
Casi siempre	7	29%
Siempre	9	38%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

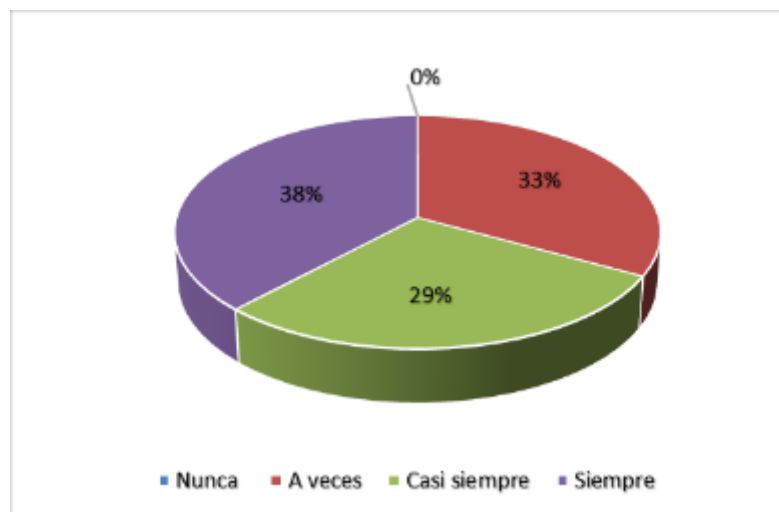


Figura 1: *Conocimiento de la normatividad de contrataciones públicas.*

Interpretación: De la Tabla 1 y figura 1; podemos indicar que el 38% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Siempre tienen conocimiento de la normatividad de contrataciones públicas, el 33% contestaron que A veces tienen conocimiento de la normatividad de contrataciones públicas, y el 29% restante señalaron que Casi siempre tienen conocimiento de la normatividad de contrataciones públicas.

Tabla 2:

Capacitación en metodología de contratación de servicios menores a 8 UIT.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	4	17%
A veces	6	25%
Casi siempre	11	45%
Siempre	3	13%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

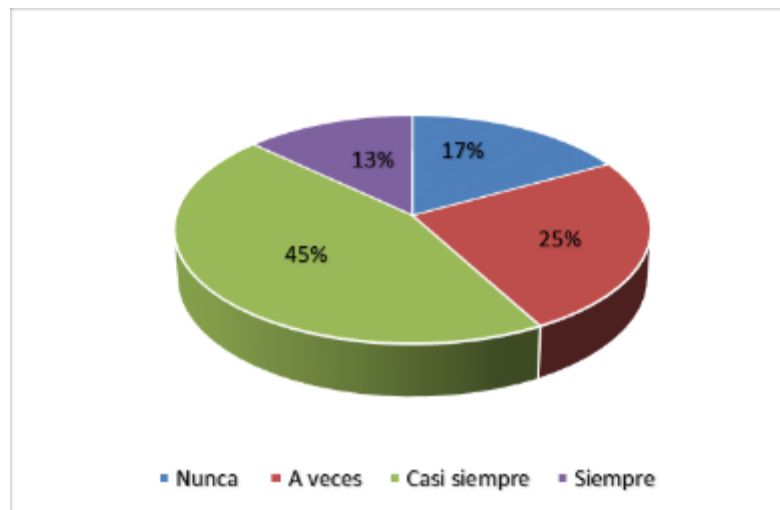


Figura 2: *Capacitación en metodología de contratación de servicios menores a 8 UIT.*

Interpretación: De la Tabla 2 y figura 2; podemos señalar que el 45% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados contestaron que Casi siempre se han capacitado en metodología de contratación de servicios menores a 8 UIT, el 25% respondieron que A veces recibieron capacitación en metodología de contratación de servicios menores a 8 UIT, el 17% señalaron que Nunca se capacitaron en metodología de contratación de servicios menores a 8 UIT, mientras el 13% restante indicaron que Siempre se han capacitado en metodología de contratación de servicios menores a 8 UIT.

Tabla 3:

Las contrataciones de servicios son realizadas de manera transparente.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	2	8%
A veces	8	34%
Casi siempre	7	29%
Siempre	7	29%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

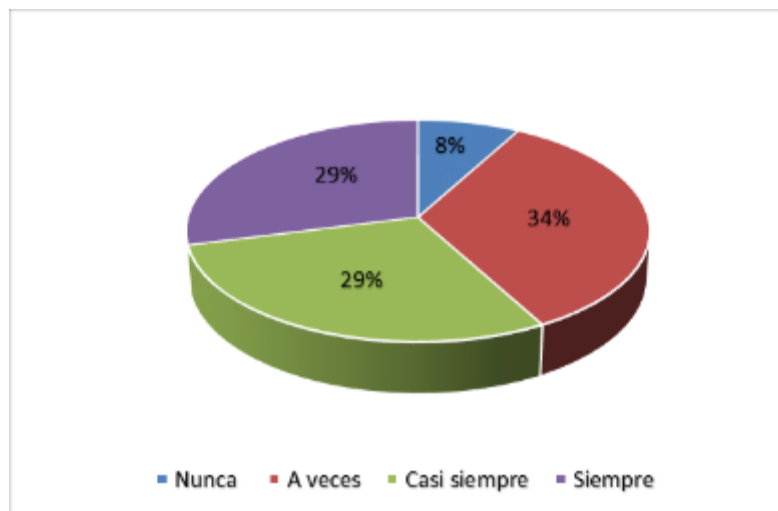


Tabla 3: *Las contrataciones de servicios son realizadas de manera transparente.*

Interpretación: De la Tabla 3 y figura 3; se puede señalar que el 34% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que A veces las contrataciones de servicios son realizadas de manera transparente, el 29% manifestaron que Casi siempre las contrataciones de servicios son realizadas de manera transparente, el 29% señalaron que Siempre las contrataciones de servicios son realizadas de manera transparente, mientras el 8% restante indicaron que Nunca las contrataciones de servicios son realizadas de manera transparente.

Tabla 4:

Importancia de realizar contrataciones públicas de acuerdo a lo dispuesto por las normas emitidas.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	7	29%
Siempre	17	71%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

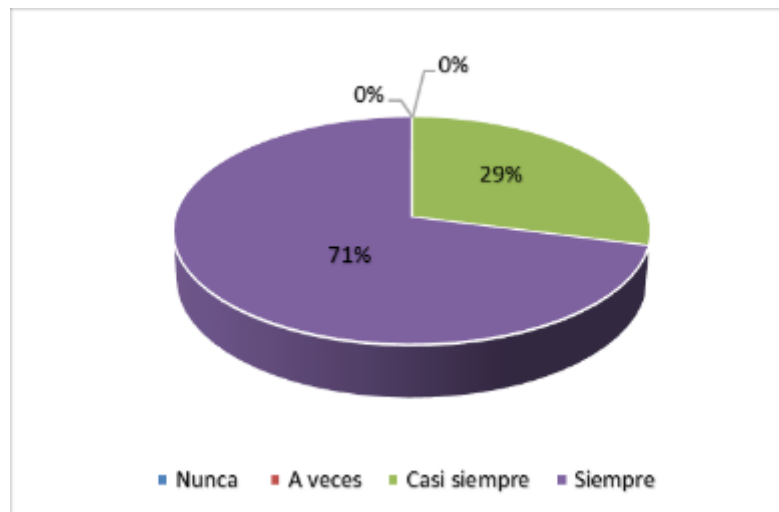


Figura 4: *Importancia de realizar contrataciones públicas de acuerdo a lo dispuesto por las normas emitidas*

Interpretación: De la Tabla 4 y figura 4; se puede señalar que el 71% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Siempre creen que es Importante realizar contrataciones públicas de acuerdo a lo dispuesto por las normas emitidas, mientras el 29% manifestaron que Casi siempre creen que es Importante realizar contrataciones públicas de acuerdo a lo dispuesto por las normas emitidas.

Tabla 5:

En la Institución se realizan programas de capacitación.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	3	13%
A veces	11	45%
Casi siempre	5	21%
Siempre	5	21%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018



Figura 5: *En la Institución se realizan programas de capacitación.*

Interpretación: De la Tabla 5 y figura 5; podemos indicar que el 45% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados contestaron que A veces en la Institución se realizan programas de capacitación, el 21% manifestaron que Casi siempre en la Institución se realizan programas de capacitación, el 21% mencionaron que Siempre en la Institución se realizan programas de capacitación, mientras el 13% restante señalaron que Nunca en la Institución se realizan programas de capacitación.

Tabla 6:

En los últimos 12 meses se han realizado programas de capacitación en contrataciones de servicios.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	10	42%
A veces	10	42%
Casi siempre	2	8%
Siempre	2	8%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

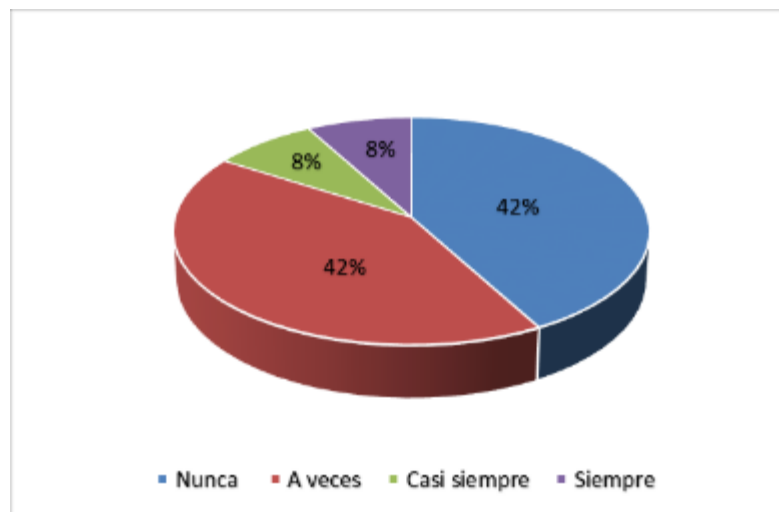


Tabla 6: *En los últimos 12 meses se han realizado programas de capacitación en contrataciones de servicios.*

Interpretación: De la Tabla 6 y figura 6; podemos indicar que el 42% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Nunca en los últimos 12 meses se han realizado programas de capacitación en contrataciones de servicios, el 42% manifestaron que A veces en los últimos 12 meses se han realizado programas de capacitación en contrataciones de servicios, el 8% mencionaron que Casi siempre en los últimos 12 meses se han realizado programas de capacitación en contrataciones de servicios, mientras el 8% restante indicaron que Siempre en los últimos 12 meses se han realizado programas de capacitación en contrataciones de servicios.

Tabla 7

En su área se realizan evaluaciones a los requerimientos solicitados.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	2	8%
A veces	8	34%
Casi siempre	12	50%
Siempre	2	8%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018



Figura 7: *En su área se realizan evaluaciones a los requerimientos solicitados*

Interpretación: De la Tabla 7 y figura 7; se puede señalar que el 50% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Casi siempre se realizan evaluaciones a los requerimientos solicitados, el 34% manifestaron que A veces se realizan evaluaciones a los requerimientos solicitados, el 8% mencionaron que Siempre se realizan evaluaciones a los requerimientos solicitados, mientras el 8% restante indicaron que Nunca se realizan evaluaciones a los requerimientos solicitados.

Tabla 8

En la institución realizan informes periódicos de evaluación de resultados de los efectos de la contratación de servicios.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	6	25%
A veces	11	45%
Casi siempre	4	17%
Siempre	3	13%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

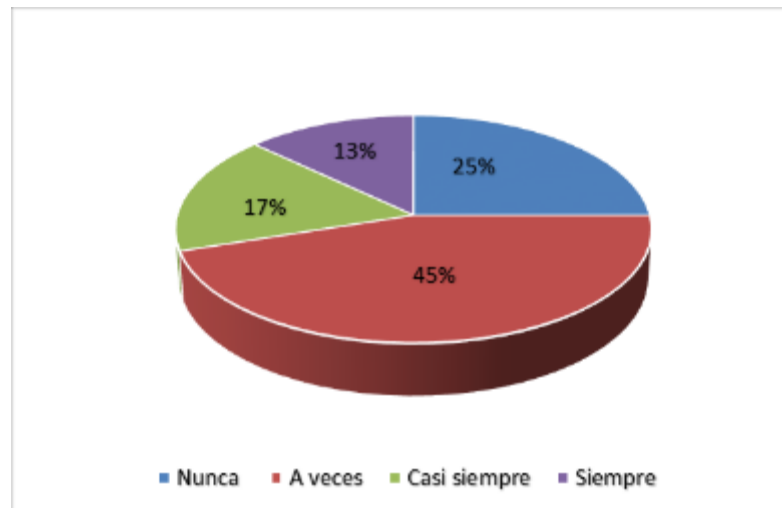


Figura 8: *En la institución realizan informes periódicos de evaluación de resultados de los efectos de la contratación de servicios.*

Interpretación: De la Tabla 8 y figura 8; se puede indicar que el 45% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que A veces en la institución realizan informes periódicos de evaluación de resultados de los efectos de la contratación de servicios, el 25% manifestaron que Nunca en la institución realizan informes periódicos de evaluación de resultados de los efectos de la contratación de servicios, el 17% mencionaron que Casi siempre en la institución realizan informes periódicos de evaluación de resultados de los efectos de la contratación de servicios, mientras el 13% restante indicaron que Siempre en la institución realizan informes periódicos de evaluación de resultados de los efectos de la contratación de servicios.

Tabla 9:

Existe una directiva vigente para la eficiencia de los procedimientos administrativos.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	9	37%
A veces	3	13%
Casi siempre	2	8%
Siempre	10	42%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

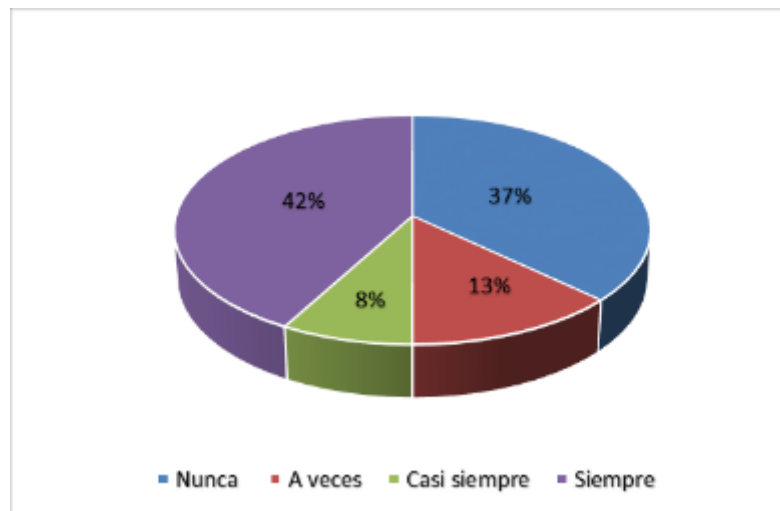


Figura 9: *Existe una directiva vigente para la eficiencia de los procedimientos administrativos.*

Interpretación: De la Tabla 9 y figura 9; se puede indicar que el 42% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Siempre existe una directiva vigente para la eficiencia de los procedimientos administrativos, el 37% contestaron que Nunca existe una directiva vigente para la eficiencia de los procedimientos administrativos, el 13% mencionaron que A veces existe una directiva vigente para la eficiencia de los procedimientos administrativos, mientras el 8% restante señalaron que Casi siempre existe una directiva vigente para la eficiencia de los procedimientos administrativos.

Tabla 10

En la institución se realiza la contratación de servicios cumpliendo los plazos establecidos en los procedimientos internos.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	4%
A veces	5	21%
Casi siempre	11	46%
Siempre	7	29%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado aplicada el 20/07/2018

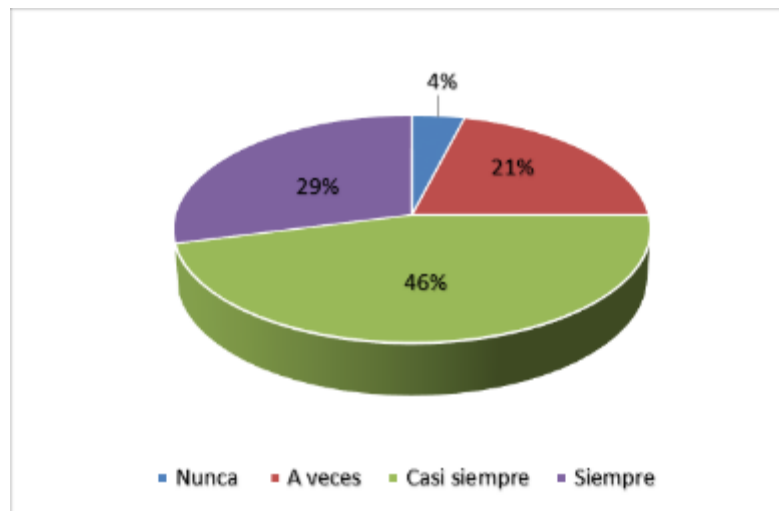


Figura 10: *En la institución se realiza la contratación de servicios cumpliendo los plazos establecidos en los procedimientos internos.*

Interpretación: De la Tabla 10 y figura 10; podemos señalar que el 46% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Casi siempre en la institución se realiza la contratación de servicios cumpliendo los plazos establecidos en los procedimientos internos, el 29% indicaron que Siempre en la institución se realiza la contratación de servicios cumpliendo los plazos establecidos en los procedimientos internos, el 21% señalaron que A veces en la institución se realiza la contratación de servicios cumpliendo los plazos establecidos en los procedimientos internos, mientras el 4% restante contestaron que Nunca en la institución se realiza la contratación de servicios cumpliendo los plazos establecidos en los procedimientos.

Tabla 11:

En su área se realizan los requerimientos de acuerdo a la programación de compras.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	4%
A veces	5	21%
Casi siempre	10	42%
Siempre	8	33%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

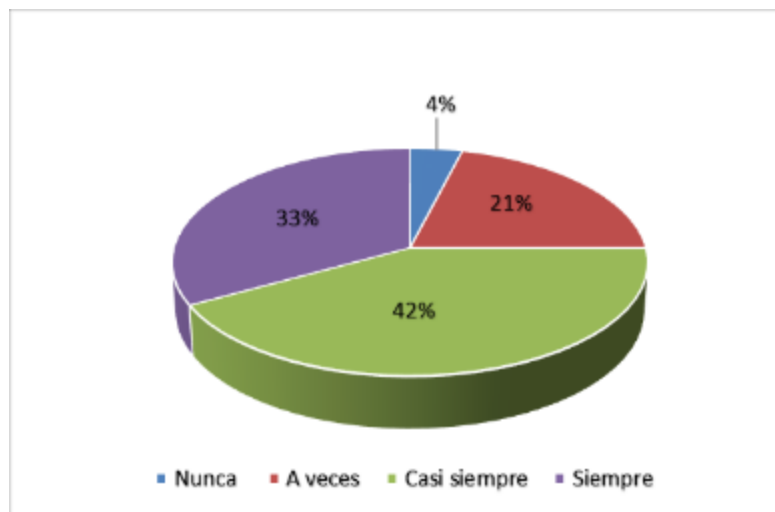


Figura 11: *En su área se realizan los requerimientos de acuerdo a la programación de compras.*

Interpretación: De la Tabla 11 y figura 11; podemos indicar que el 42% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Casi siempre en su área se realizan los requerimientos de acuerdo a la programación de compras, el 33% indicaron que Siempre en su área se realizan los requerimientos de acuerdo a la programación de compras, el 21% señalaron que A veces en su área se realizan los requerimientos de acuerdo a la programación de compras, mientras el 4% restante contestaron que Nunca en su área se realizan los requerimientos de acuerdo a la programación de compras.

Tabla 12

En la institución se lleva un control del presupuesto de compras aprobado en el cuadro de necesidades.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	4%
A veces	5	21%
Casi siempre	7	29%
Siempre	11	46%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

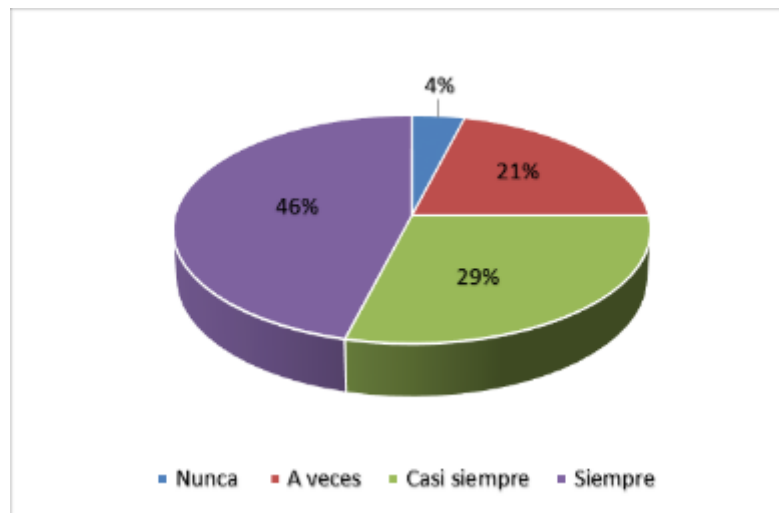


Figura 12: *En la institución se lleva un control del presupuesto de compras aprobado en el cuadro de necesidades.*

Interpretación: De la Tabla 12 y figura 12; podemos mencionar que el 46% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados contestaron que Siempre en la institución se lleva un control del presupuesto de compras aprobado en el cuadro de necesidades, el 29% respondieron que Casi siempre en la institución se lleva un control del presupuesto de compras aprobado en el cuadro de necesidades, el 21% contestaron que A veces en la institución se lleva un control del presupuesto de compras aprobado en el cuadro de necesidades, mientras el 4% restante indicaron que Nunca en la institución se lleva un control del presupuesto de compras aprobado en el cuadro de necesidades.

Tabla 13:

Existe en la institución un registro de Proveedores.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	9	38%
A veces	4	16%
Casi siempre	4	17%
Siempre	7	29%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018



Figura 13: *Existe en la institución un registro de Proveedores.*

Interpretación: De la Tabla 13 y figura 13; podemos indicar que el 38% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Nunca existe en la institución un registro de Proveedores, el 29% contestaron que Siempre existe en la institución un registro de Proveedores, el 17% manifestaron que Casi siempre existe en la institución un registro de Proveedores, mientras el 16% restante indicaron que A veces existe en la institución un registro de Proveedores.

Tabla 14:

En la institución realizan estudio de mercado para la contratación de servicios de 8 UIT.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	2	8%
A veces	4	17%
Casi siempre	8	33%
Siempre	10	42%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

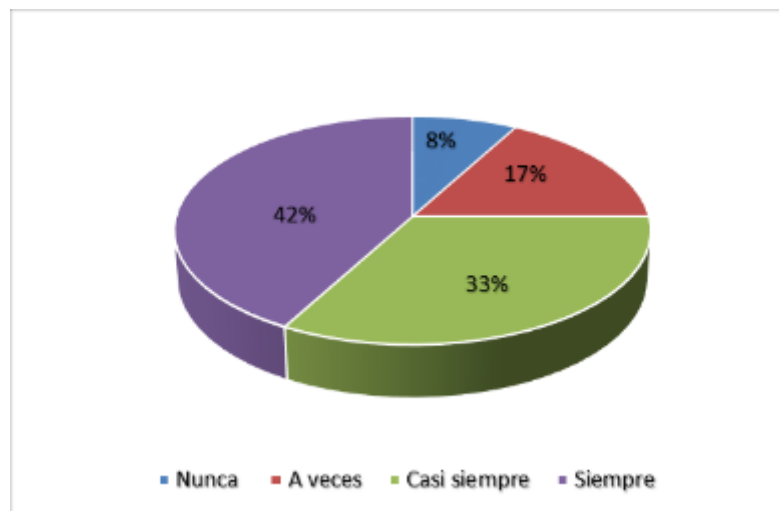


Figura 14: *En la institución realizan estudio de mercado para la contratación de servicios de 8 UIT.*

Interpretación: De la Tabla 14 y figura 14; podemos señalar que el 42% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Siempre en la institución realizan estudio de mercado para la contratación de servicios de 8 UIT, el 33% manifestaron que Casi siempre en la institución realizan estudio de mercado para la contratación de servicios de 8 UIT, el 17% contestaron que A veces en la institución realizan estudio de mercado para la contratación de servicios de 8 UIT, mientras el 8% restante indicaron que Nunca en la institución realizan estudio de mercado para la contratación de servicios de 8 UIT.

Tabla 15:

En la institución los encargados de realizar las cotizaciones para el estudio de mercado son los responsables del área usuaria.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	4	17%
A veces	7	29%
Casi siempre	7	29%
Siempre	6	25%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018



Figura 15: *En la institución los encargados de realizar las cotizaciones para el estudio de mercado son los responsables del área usuaria.*

Interpretación: De la Tabla 15 y figura 15; se puede señalar que el 29% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados manifestaron que A veces en la institución los encargados de realizar las cotizaciones para el estudio de mercado son los responsables del área usuaria, el 29% indicaron que Casi siempre en la institución los encargados de realizar las cotizaciones para el estudio de mercado son los responsables del área usuaria, el 25% contestaron que Siempre en la institución los encargados de realizar las cotizaciones para el estudio de mercado son los responsables del área usuaria, mientras el 17% restante señalaron que Nunca en la institución los encargados de

realizar las cotizaciones para el estudio de mercado son los responsables del área usuaria.

Tabla 16

En la institución existen directivas aprobadas respecto al control de las contrataciones públicas de servicios.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	3	13%
A veces	6	24%
Casi siempre	10	42%
Siempre	5	21%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018



Figura 16: *En la institución existen directivas aprobadas respecto al control de las contrataciones públicas de servicios.*

Interpretación: De la Tabla 16 y figura 16; se puede señalar que el 42% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados manifestaron que Casi siempre en la institución existen directivas a aprobadas respecto al control de las contrataciones públicas de servicios, el 24% indicaron que A veces en la institución existen directivas a aprobadas respecto al control de las contrataciones públicas de

servicios, el 21% contestaron que Siempre en la institución existen directivas a aprobadas respecto al control de las contrataciones públicas de servicios, mientras el 13% restante señalaron que Nunca en la institución existen directivas a aprobadas respecto al control de las contrataciones públicas de servicios.

Tabla 17

En la institución se han establecido mecanismos de seguridad para el control de las contrataciones públicas de servicios.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	3	13%
A veces	5	20%
Casi siempre	9	38%
Siempre	7	29%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

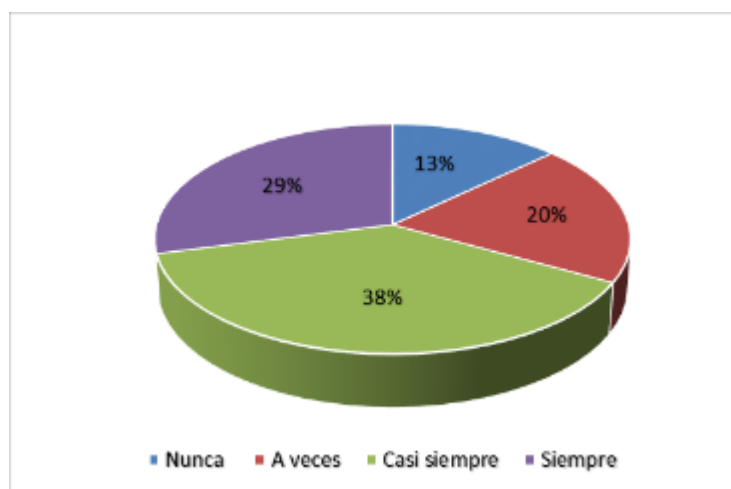


Figura 17: *En la institución se han establecido mecanismos de seguridad para el control de las contrataciones públicas de servicios.*

Interpretación: De la Tabla 17 y figura 17; se puede indicar que el 38% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Casi siempre en la institución se han establecido mecanismos de seguridad para el control de las contrataciones públicas de servicios, el 29% manifestaron que Siempre en la

institución se han establecido mecanismos de seguridad para el control de las contrataciones públicas de servicios, el 20% indicaron que A veces en la institución se han establecido mecanismos de seguridad para el control de las contrataciones públicas de servicios, mientras el 13% restante señalaron que Nunca en la institución se han establecido mecanismos de seguridad para el control de las contrataciones públicas de servicios.

Tabla 18

En la institución se tienen definido con claridad el procedimiento que debe realizarse en los requerimientos de servicios del área usuaria.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	4%
A veces	4	17%
Casi siempre	11	46%
Siempre	8	33%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

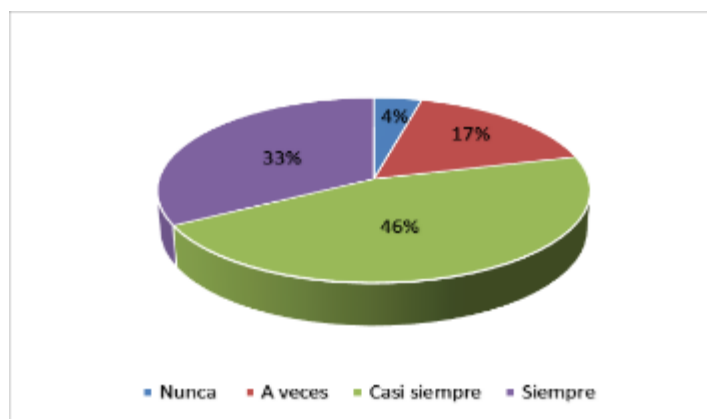


Figura 18: *En la institución se tienen definido con claridad el procedimiento que debe realizarse en los requerimientos de servicios del área usuaria.*

Interpretación: De la Tabla 18 y figura 18; se puede indicar que el 46% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Casi siempre en la institución se tienen definido con claridad el procedimiento que debe realizarse en los requerimientos de servicios del área usuaria, el 33% manifestaron que

Siempre en la institución se tienen definido con claridad el procedimiento que debe realizarse en los requerimientos de servicios del área usuaria, el 17% indicaron que A veces en la institución se tienen definido con claridad el procedimiento que debe realizarse en los requerimientos de servicios del área usuaria, mientras el 4% restante señalaron que Nunca en la institución se tienen definido con claridad el procedimiento que debe realizarse en los requerimientos de servicios del área usuaria.

Tabla 19

En la institución cuando ingresa nuevo personal se le capacita en el procedimiento que debe seguir para solicitar requerimientos de servicios.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	10	42%
A veces	7	29%
Casi siempre	6	25%
Siempre	1	4%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

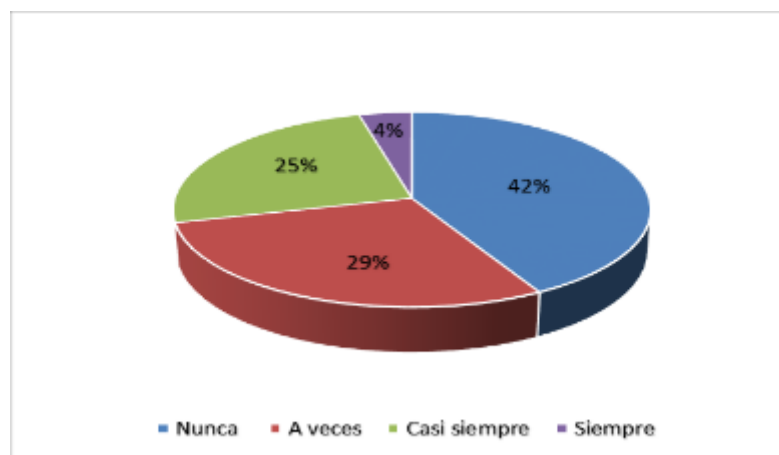


Figura 19: *En la institución cuando ingresa nuevo personal se le capacita en el procedimiento que debe seguir para solicitar requerimientos de servicios.*

Interpretación: De la Tabla 19 y figura 19; se puede señalar que el 42% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Nunca en la institución cuando ingresa nuevo personal se le capacita en el procedimiento que debe seguir para solicitar requerimientos de servicios, el 29% manifestaron que A veces en la

institución cuando ingresa nuevo personal se le capacita en el procedimiento que debe seguir para solicitar requerimientos de servicios, el 25% indicaron que Casi siempre en la institución cuando ingresa nuevo personal se le capacita en el procedimiento que debe seguir para solicitar requerimientos de servicios, mientras el 4% restante señalaron que Siempre en la institución cuando ingresa nuevo personal se le capacita en el procedimiento que debe seguir para solicitar requerimientos de servicios.

Tabla 20

En la institución se aprueba anualmente el cuadro de necesidades de servicios.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	4%
A veces	0	0%
Casi siempre	7	29%
Siempre	16	67%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018



Figura 20: *En la institución se aprueba anualmente el cuadro de necesidades de servicios.*

Interpretación: De la Tabla 20 y figura 20; se puede señalar que el 67% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Siempre en la institución se aprueba anualmente el cuadro de necesidades de servicios, el 29%

manifestaron que Casi siempre en la institución se aprueba anualmente el cuadro de necesidades de servicios, mientras el 4% restante señalaron que Nunca en la institución se aprueba anualmente el cuadro de necesidades de servicios.

Tabla 21

En la institución se realizan evaluaciones trimestrales al cumplimiento de los requerimientos aprobados en el cuadro de necesidades

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	4	17%
A veces	8	33%
Casi siempre	8	33%
Siempre	4	17%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

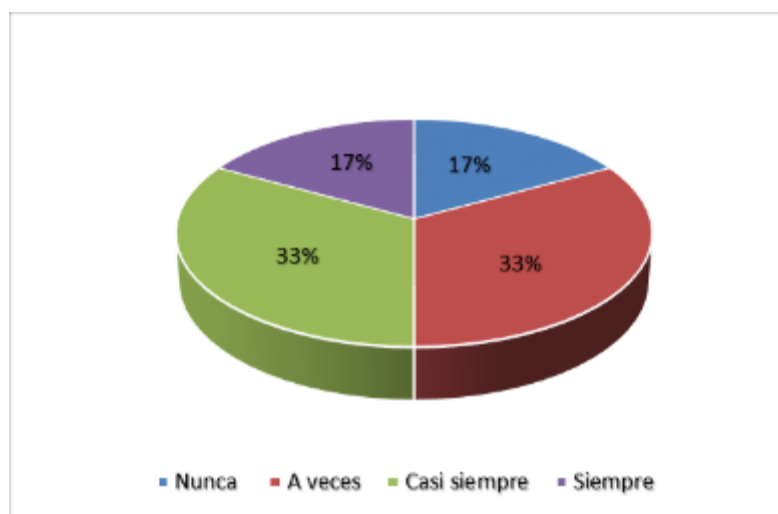


Figura 21: *En la institución se realizan evaluaciones trimestrales al cumplimiento de los requerimientos aprobados en el cuadro de necesidades.*

Interpretación: De la Tabla 21 y figura 21; se puede indicar que el 33% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que A veces en la institución se realizan evaluaciones trimestrales al cumplimiento de los requerimientos aprobados en el cuadro de necesidades, el 33% manifestaron que Casi siempre en la institución se realizan evaluaciones trimestrales al cumplimiento de los requerimientos

aprobados en el cuadro de necesidades, el 17% indicaron que Siempre en la institución se realizan evaluaciones trimestrales al cumplimiento de los requerimientos aprobados en el cuadro de necesidades, mientras el 17% restante señalaron que Nunca en la institución se realizan evaluaciones trimestrales al cumplimiento de los requerimientos aprobados en el cuadro de necesidades.

Tabla 22

En la institución se tiene identificado los servicios a contratar por área usuaria mensualmente.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	4	17%
A veces	8	32%
Casi siempre	3	13%
Siempre	9	38%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

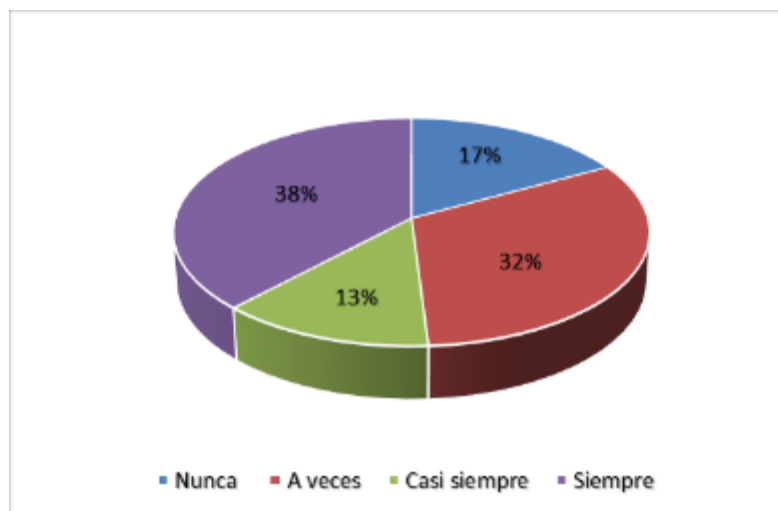


Figura 22: *En la institución se tiene identificado los servicios a contratar por área usuaria mensualmente.*

Interpretación: De la Tabla 22 y figura 22; se puede indicar que el 38% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Siempre

en la institución se tiene identificado los servicios a contratar por área usuaria mensualmente, el 32% manifestaron que A veces en la institución se tiene identificado los servicios a contratar por área usuaria mensualmente, el 17% indicaron que Nunca en la institución se tiene identificado los servicios a contratar por área usuaria mensualmente, mientras el 13% restante señalaron que Casi siempre en la institución se tiene identificado los servicios a contratar por área usuaria mensualmente.

Tabla 23:

En la Institución se realiza contratación de servicios no aprobados en el cuadro de necesidades sin aprobación previa.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	7	29%
A veces	5	21%
Casi siempre	7	29%
Siempre	5	21%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018



Figura23: *En la Institución se realiza contratación de servicios no aprobados en el cuadro de necesidades sin aprobación previa.*

Interpretación: De la Tabla 23 y figura 23; podemos indicar que el 29% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Casi

siempre en la Institución se realiza contratación de servicios no aprobados en el cuadro de necesidades sin aprobación previa, el 29% manifestaron que Nunca en la Institución se realiza contratación de servicios no aprobados en el cuadro de necesidades sin aprobación previa, el 21% indicaron que A veces en la Institución se realiza contratación de servicios no aprobados en el cuadro de necesidades sin aprobación previa, mientras el 21% restante señalaron que Siempre en la Institución se realiza contratación de servicios no aprobados en el cuadro de necesidades sin aprobación previa.

Tabla 24

En la institución se realiza programación a la contratación de servicios.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	5	20%
Casi siempre	9	37%
Siempre	10	42%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

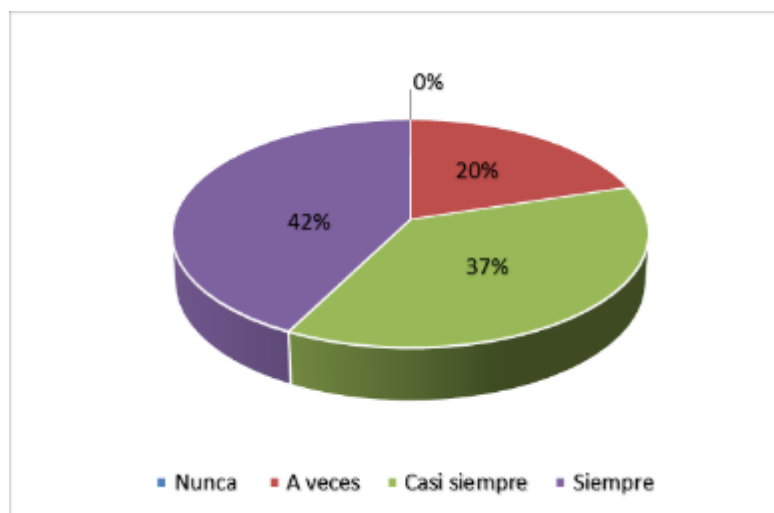


Figura 24: *En la institución se realiza programación a la contratación de servicios.*

Interpretación: De la Tabla 24 y figura 24; podemos señalar que el 42% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que

Siempre en la Institución se realiza programación a la contratación de servicios, el 37% manifestaron que Casi siempre en la Institución se realiza programación a la contratación de servicios y 20% restante señalaron que A veces en la Institución se realiza programación a la contratación de servicios.

Tabla 25:

En la institución para todo tipo de contratación de servicios se elaboran los términos de referencia.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	2	8%
A veces	1	4%
Casi siempre	4	17%
Siempre	17	71%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

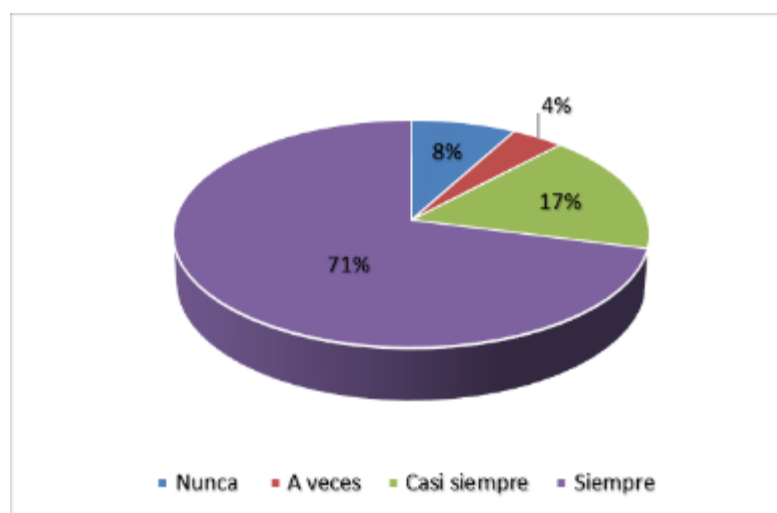


Figura 25: *En la institución para todo tipo de contratación de servicios se elaboran los términos de referencia.*

Interpretación: De la Tabla 25 y figura 25; podemos señalar que el 71% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Siempre en la institución para todo tipo de contratación de servicios se elaboran los

términos de referencia, el 17% manifestaron que Casi siempre en la institución para todo tipo de contratación de servicios se elaboran los términos de referencia, el 8% manifestaron que Nunca en la institución para todo tipo de contratación de servicios se elaboran los términos de referencia y 4% restante señalaron que A veces en la institución para todo tipo de contratación de servicios se elaboran los términos de referencia.

Tabla 26

En la institución siempre se realiza la certificación presupuestal, previo al compromiso de la contratación del servicio.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	12%
Siempre	21	88%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

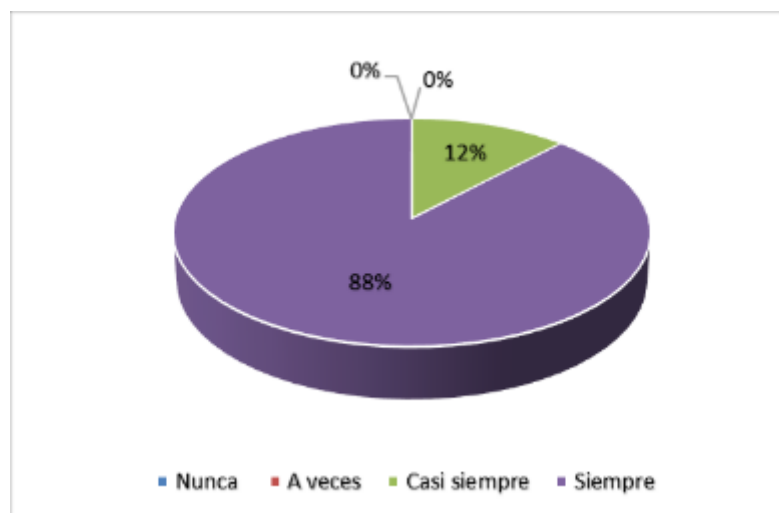


Figura 26: *En la institución siempre se realiza la certificación presupuestal, previo al compromiso de la contratación del servicio.*

Interpretación: De la Tabla 26 y figura 26; podemos indicar que el 88% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Siempre en la institución siempre se realiza la certificación presupuestal, previo al compromiso de

la contratación del servicio y el 12% señalaron que Casi siempre en la institución siempre se realiza la certificación presupuestal, previo al compromiso de la contratación del servicio.

Tabla 27:

En la institución se realizan las compras cumpliendo los plazos establecidos.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	4%
A veces	4	17%
Casi siempre	12	50%
Siempre	7	29%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

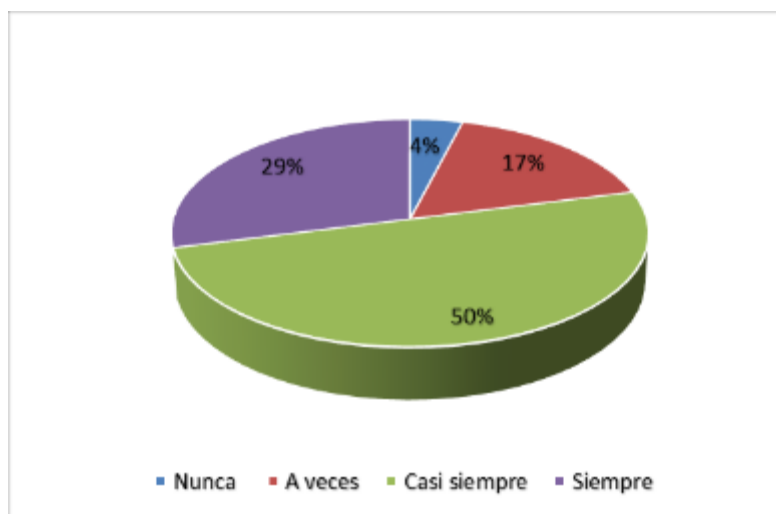


Figura 27: *En la institución se realizan las compras cumpliendo los plazos establecidos.*

Interpretación: De la Tabla 27 y figura 27; podemos señalar que el 50% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Casi siempre en la institución se realizan las compras cumpliendo los plazos establecidos, el 29% señalaron que Siempre en la institución se realizan las compras cumpliendo los plazos establecidos, el 17% manifestaron que A veces en la institución se realizan las compras cumpliendo los plazos establecidos, mientras el 4% restante

indicaron que Nunca en la institución se realizan las compras cumpliendo los plazos establecidos.

Tabla 28:

En la institución se realizan emisión de órdenes de servicio posterior a su contratación.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	6	25%
A veces	8	33%
Casi siempre	5	21%
Siempre	5	21%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

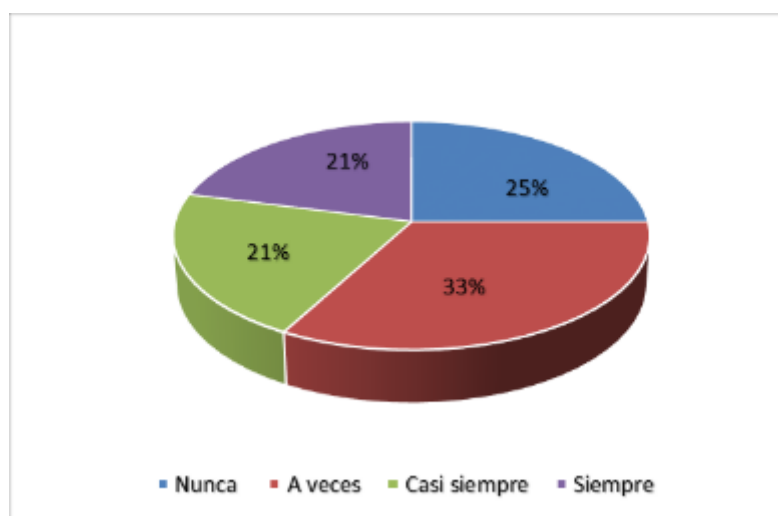


Figura 28: *En la institución se realizan emisión de órdenes de servicio posterior a su contratación.*

Interpretación: De la Tabla 28 y figura 28; podemos señalar que el 33% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que A veces en la institución se realizan emisión de órdenes de servicio posterior a su contratación, el 25% señalaron que Nunca en la institución se realizan emisión de órdenes de servicio posterior a su contratación, el 21% manifestaron que Casi siempre en la institución se realizan emisión de órdenes de servicio posterior a su contratación,

mientras el 21% restante indicaron que Siempre en la institución se realizan emisión de órdenes de servicio posterior a su contratación.

Tabla 29:

Se notifica al proveedor la orden de servicio correspondiente posterior al inicio el trabajo.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	4%
A veces	10	42%
Casi siempre	6	25%
Siempre	7	29%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

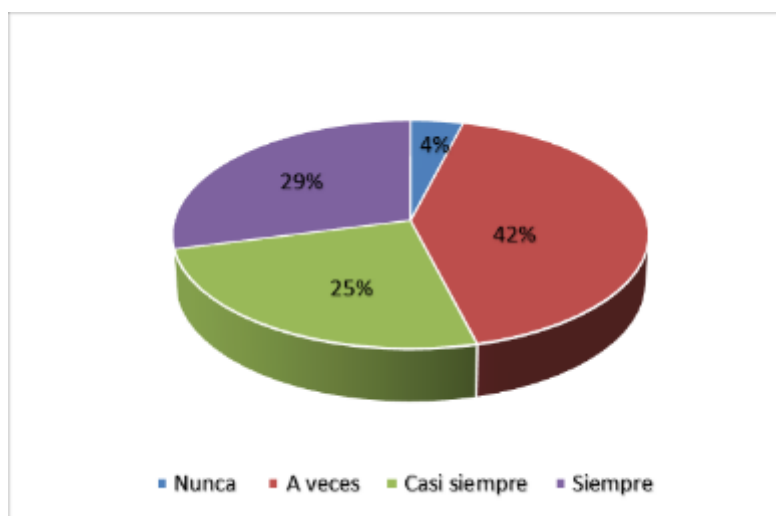


Figura 29: *Se notifica al proveedor la orden de servicio correspondiente posterior al inicio el trabajo.*

Interpretación: De la Tabla 29 y figura 29; podemos indicar que el 42% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que A veces se notifica al proveedor la orden de servicio correspondiente posterior al inicio el trabajo, el 29% señalaron que Siempre se notifica al proveedor la orden de servicio correspondiente posterior al inicio el trabajo, el 25% manifestaron que Casi siempre se notifica al proveedor la orden de servicio correspondiente posterior al inicio el trabajo,

mientras el 4% restante indicaron que Nunca se notifica al proveedor la orden de servicio correspondiente posterior al inicio el trabajo.

Tabla 30

En la institución se lleva un control de los servicios prestados.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	4%
A veces	5	21%
Casi siempre	8	33%
Siempre	10	42%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018



Figura 30: *En la institución se lleva un control de los servicios prestados.*

Interpretación: De la Tabla 30 y figura 30; podemos indicar que el 42% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Siempre en la institución se lleva un control de los servicios prestados, el 33% señalaron que Casi siempre en la institución se lleva un control de los servicios prestados, el 21% manifestaron que A veces en la institución se lleva un control de los servicios prestados, mientras el 4% restante indicaron que Nunca en la institución se lleva un control de los servicios prestados.

Tabla 31

En la institución se emiten constancias de conformidad del servicio al concluir por el área beneficiada.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	2	8%
Casi siempre	5	21%
Siempre	17	71%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

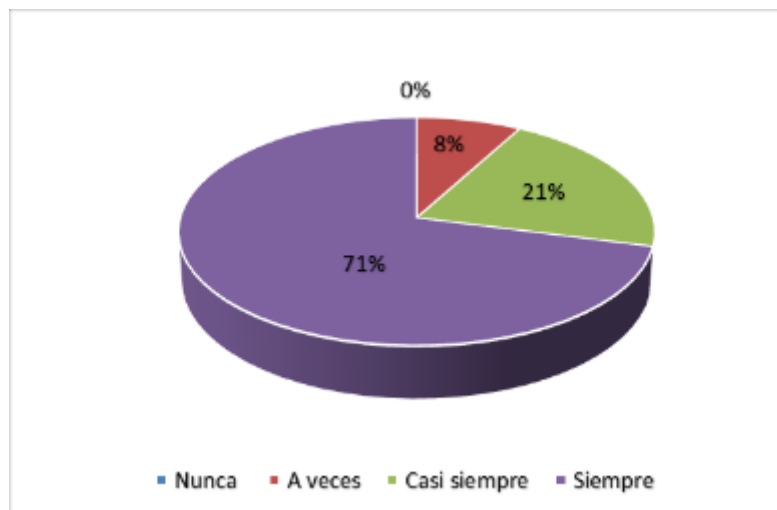


Figura 31: *En la institución se emiten constancias de conformidad del servicio al concluir por el área beneficiada.*

Interpretación: De la Tabla 31 y figura 31; se puede señalar que el 71% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Siempre en la institución se emiten constancias de conformidad del servicio al concluir por el área beneficiada, el 21% señalaron que Casi siempre en la institución se emiten constancias de conformidad del servicio al concluir por el área beneficiada, mientras el 8% restante indicaron que A veces en la institución se emiten constancias de conformidad del servicio al concluir por el área beneficiada.

Tabla 32:

En la institución se lleva un control de las facturaciones que realizan los proveedores.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	2	8%
A veces	3	13%
Casi siempre	7	29%
Siempre	12	50%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

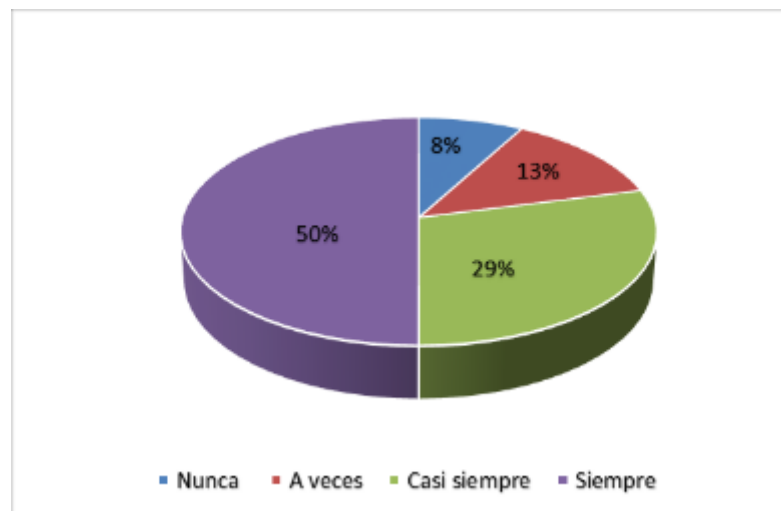


Figura 32: *En la institución se lleva un control de las facturaciones que realizan los proveedores.*

Interpretación: De la Tabla 32 y figura 32; podemos señalar que el 50% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Siempre en la institución se lleva un control de las facturaciones que realizan los proveedores, el 29% señalaron que Casi siempre en la institución se lleva un control de las facturaciones que realizan los proveedores, el 13% manifestaron que A veces en la institución se lleva un control de las facturaciones que realizan los proveedores, mientras el 8% restante indicaron que Nunca en la institución se lleva un control de las facturaciones que realizan los proveedores.

Tabla 33

En la institución la conformidad de la facturación del servicio lo realiza el área beneficiada.

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Nunca	2	8%
A veces	1	4%
Casi siempre	7	30%
Siempre	14	58%
	24	100%

FUENTE: Resultados del Cuestionario aplicado el 20/07/2018

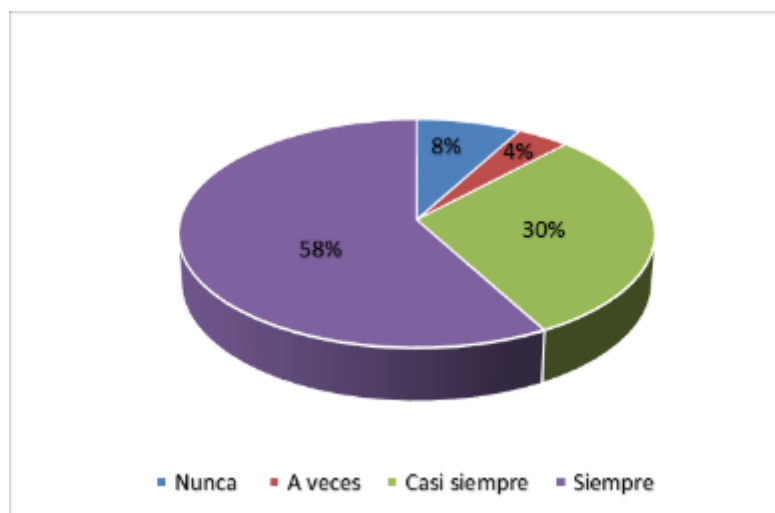
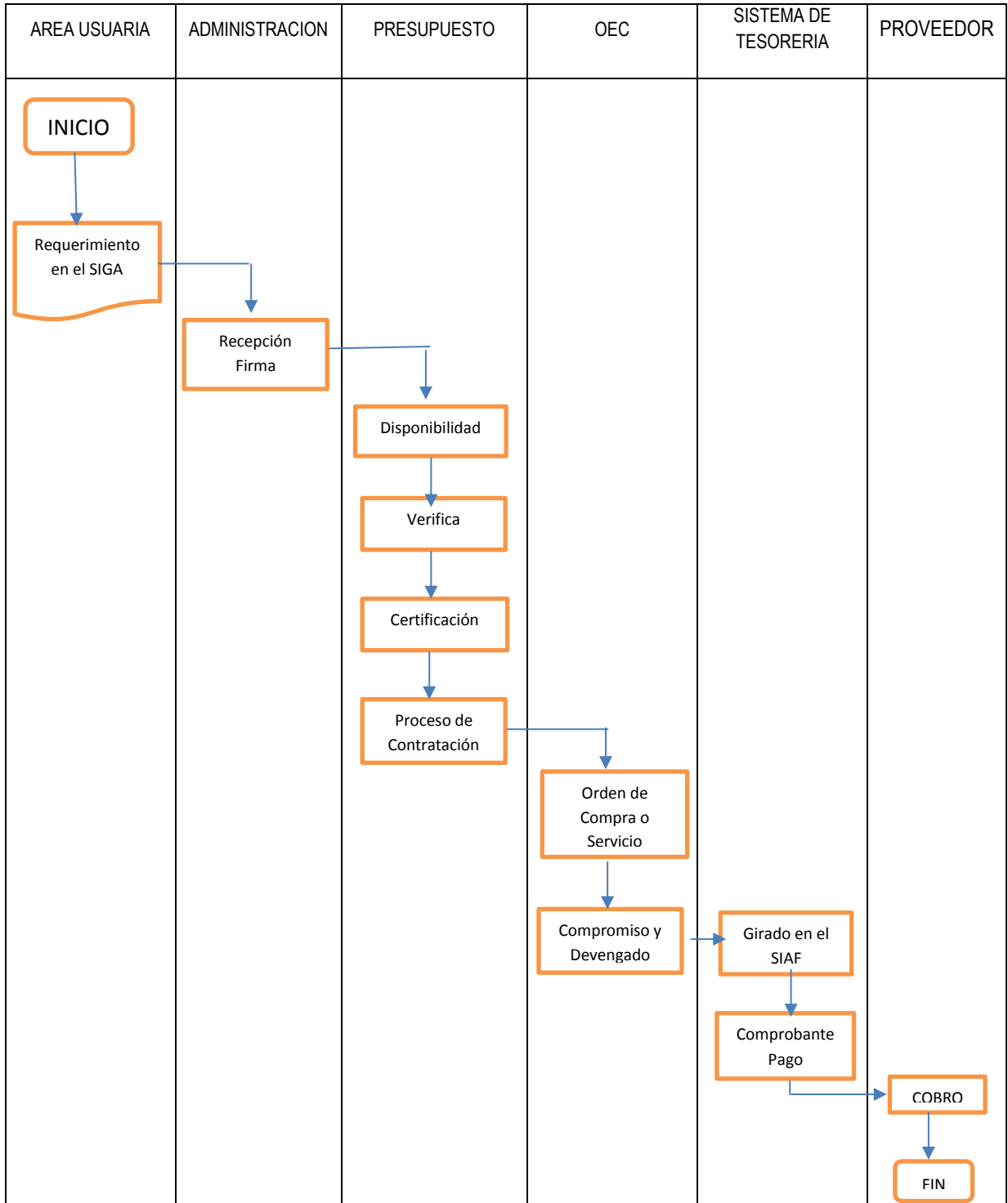


Figura 33: *En la institución la conformidad de la facturación del servicio lo realiza el área beneficiada.*

Interpretación: De la Tabla 33 y figura 33; podemos indicar que el 58% de los servidores del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, encuestados respondieron que Siempre en la institución la conformidad de la facturación del servicio lo realiza el área beneficiada, el 30% señalaron que Casi siempre en la institución la conformidad de la facturación del servicio lo realiza el área beneficiada, el 8% manifestaron que Nunca en la institución la conformidad de la facturación del servicio lo realiza el área beneficiada, mientras el 4% restante indicaron que A veces en la institución la conformidad de la facturación del servicio lo realiza el área beneficiada.

4.1.2 Flujograma del Procedimiento de las contrataciones de servicios por la OEC, articulado a los sistemas administrativos de Abastecimientos, Presupuesto y Tesorería.



ELABORACIÓN: Propia

4.1.3 Diagramas de mejora del sistema de abastecimiento articulado a los sistemas administrativos de Abastecimientos, Presupuesto y Tesorería.

PROCEDIMIENTO	UNIDADES ORGANICAS.	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
01	UNIDAD DE ABASTECIMIENTO Y PATRIMONIO		
	Se recepciona la Nota de Pedido (requerimientos) adjunto Términos de Referencia, aprobado por la administración: se Evalúa y determina el proceso de contratación	OEC	02 Día
	Se solicita la disponibilidad Presupuestal a la Oficina de Supervisión, Programación y Presupuesto mediante la certificación del crédito Presupuestario de conformidad al Presupuesto institucional de apertura -PIA.		
02	En el SIGA – SIAF (Interface), se efectúa la fase del compromiso anual y mensual, la misma que origina la emisión de la orden de servicio, la misma que es devengado, al tener la conformidad del servicio del área usuaria y trasladado a la unidad de tesorería para el giro y Pago:	OEC	02 Día
03	AREA TESORERIA		
	Recibe la Orden de Servicio debidamente documentada y aprobada las fases del compromiso y devengado, la misma que es evaluada y girada en el Sistema SIAF, abonando en CCI del Proveedor	Tesorero	02 Día
PLAZO EN QUE TERMINA EL PROCEDIMIENTO			06 días

ELABORACIÓN: Propia

4.2 Discusión

Teniendo en consideración los objetivos planteados en la investigación, la hipótesis propuesta, los resultados obtenidos en el análisis de la encuesta y la verificación documentaria de los procesos de contratación de servicios menores a 8 UIT realizados en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, puedo manifestar lo siguiente:

- Analizar los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018.

Culminando el proceso de análisis de los resultados y después de aplicar procedimientos de diagnóstico de análisis a los procesos administrativos relacionados con la contratación de servicios menores a 8 UIT realizados por el Área de Abastecimientos de la institución, se ha determinado que los trabajadores responsables de la actividad muestran deficiencias en su desempeño en la ejecución de sus labores al no tener políticas definidas con claridad en manuales de procedimientos debidamente aprobados tal como se ha podido constatar que en la institución no está aprobada la directiva de procedimiento de contratación de bienes y servicios menores a 8 UIT, realizando a la fecha las actividades de contratación de servicios menores a 8 UIT teniendo en cuenta la ley y el reglamento de contrataciones del estado, la experiencia del trabajador y criterio personal para cumplir con lo establecido por la normatividad respecto al contenido documentario del expediente de contratación de servicios menores a 8 UIT para no vulnerar lo establecido por las normas de contrataciones y las normas de control.

De las verificaciones realizadas se determinó que en la institución no están definidos claramente los procesos y procedimientos del área de contrataciones, generando con esto que la programación de contrataciones no está diseñada de acuerdo a las prioridades de la entidad, pues no hay medios de verificación y control del desarrollo de esta actividad.

Los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario también muestran estos resultados pues cuando se les pregunto a los trabajadores sobre la existencia de una directiva vigente para la eficiencia de los procedimientos administrativos (P9), el 37% (tabla 9) indico que no existe tal directiva; generando con esto que en la institución el 21% (tabla 10) de los trabajadores indique que a veces se realiza la contratación de servicios cumpliendo los plazos establecidos en los procedimientos internos o en lo estipulado en la ley y el reglamento de contrataciones del estado; también, se ha podido identificar deficiencias en el desempeño en la ejecución de sus labores de los trabajadores, pues así lo manifiestan en la encuesta el 42% (tabla 19) cuando se les consulto sobre las capacitaciones del personal nuevo respecto a las contrataciones al momento de su ingreso, estos respondieron que nunca se realiza, mostrando con esto deficiencias en el cumplimiento de los procesos administrativos de las contrataciones de servicios menores a 8 UIT en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, como consecuencia de no establecer “Actividades de Autocontrol, Autorregulación y Autogestión” de acuerdo con lo establecido por la Contraloría General de la República, (2016).

- Describir el nivel de cumplimiento de la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018.

Del análisis realizado a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta se puede manifestar que el nivel de cumplimiento de los requerimientos de las diferentes áreas usuarias en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua es **deficiente**, pues no todos los servicios son aprobados en el cuadro de necesidades de servicios que se debe hacer en la institución anualmente de acuerdo a ley, solo el 67% (tabla 20) de los servicios son considerados en el cuadro de necesidades, de los cuales solo el 38% (tabla 22) siempre se tienen identificados los servicios que se tienen que contratar, adicionalmente a esto se ha determinado que en la institución pocas veces se realizan evaluaciones trimestrales al cumplimiento de los requerimientos aprobados en el cuadro de

necesidades de acuerdo a la tabla 21; agravando esta situación al resultado de la tabla 23 donde casi 71% (siempre 21%, casi siempre 29% y a veces 21%) los trabajadores manifiestan que en la institución se realiza contratación de servicios no aprobados en el cuadro de necesidades sin previa aprobación de la autoridad competente, no siendo controladas estas compras debidamente.

También se detectó de la aplicación de la encuesta que el 75% (21% siempre, 21% casi siempre y 33% a veces) de los trabajadores encuestados manifiestan que en la institución se emiten órdenes de servicio posterior a la contratación formal del mismo, no siendo lo correcto, pues antes del inicio de cualquier trabajo el proveedor debe tener en sus manos la orden de servicio, tal como lo contempla la nueva ley y reglamento de contrataciones; por lo que se tienen que replantear algunos puntos importantes para el cumplimiento eficiente de las contrataciones, teniendo en cuenta siempre la ley de contrataciones, el reglamento y las directivas internas que debe ser aprobadas.

- Describir el nivel de eficiencia de los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018.

De lo establecido en los 02 objetivos específicos anteriores se puede indicar que existen deficiencias en la ejecución de los procesos administrativos en las contrataciones de menores a 8 UIT, pues no existen políticas institucionales claras para el cumplimiento de estas actividades en la realización de las Compras de los servicios menores a 8 UIT, de acuerdo a la verificación documental realizada en la empresa en las listas de verificación de información y a lo informado por los trabajadores en la aplicación de la encuesta, donde el 37% (tabla 9) indicó que no existe tal directiva, generando con esto que las compras se realicen mayormente de acuerdo al criterio del comprador o revisando mínimamente la ley y reglamento de contrataciones del estado; además, es importante manifestar que el 42% (tabla 19) de los trabajadores en

la institución manifiestan que al persona nuevo nunca se le capacita, fortaleciendo con esto las deficiencias indicadas en el proceso de contrataciones indicado anteriormente.

- Determinar la incidencia que tienen los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en la eficiencia de la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018.

De la investigación realizada con el personal del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua y el análisis documental se puede manifestar que los procesos administrativos establecidos en la ley de contrataciones del estado respecto a la contratación de servicios menores a 8 UIT se cumplen parcialmente, partiendo desde la aprobación de directivas internas que no existen, contrataciones de servicios que no están considerados en el cuadro de necesidades, contratación de servicios no aprobados en el cuadro de necesidades sin previa aprobación de la autoridad competente, emisión de órdenes de servicio posterior a la contratación formal del mismos, por lo que se tienen que mejorar los procesos administrativos de contrataciones en la institución, empezando por la aprobación de la directiva, capacitación del personal, control de los procesos de acuerdo a lo establecido en el cuadro de necesidades y presupuestos, y observación documentaria del procedimiento sobre la manera como de debe llevar el proceso de acuerdo a las etapas de contrataciones de servicios menores a 8 UIT establecidos en las normas generales y directivas internas.

Respecto a la hipótesis descriptiva planteada en la presente investigación se puede manifestar que se cumple pues los procesos administrativos que se realizan en la contratación de servicios menores a 8 UIT influyen de manera significativa en el resultado de la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, los mismos que

pueden ser eficientes o deficientes de acuerdo al cumplimiento de los procedimientos internos establecidos, los mismos que a la fecha de la realización de la presente investigación aún no ha sido aprobada la directiva interna, por lo que se vienen realizando las actividades de contratación observando lo establecido en la ley y reglamento de contrataciones del estado.

Respecto a los antecedentes utilizados en la investigación se puede indicar que los resultados alcanzados en la presente son similares a los determinados por Collado, Andrade, & Delgado, (2016), donde indican que en la entidad EMILIMA S.A, no se ha implementado un procedimiento administrativo en la contratación de servicios menores a 8UIT, afirmación que tiene respaldo del 68% de la muestra, en el cual afirman que no hay eficiencia para la aplicación del procedimiento administrativo. Además, la atención de los requerimientos es ineficiente y causan insatisfacción al área usuaria, porque no hay un flujo del procedimiento lo cual tiene un respaldo del 68% de la muestra, por lo que genera retrasos en los plazos de atención.

Conclusiones

1. Que los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT que se realizan en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, se llevan a cabo con algunas deficiencias en el desarrollo del proceso, esto debido a la falta de atención de los directivos de la Institución al no aprobar las directivas internas correspondientes a este tipo de contratación, la falta de capacitación del personal, mostrando con esto los trabajadores deficiencias el desempeño de la ejecución de sus labores.
2. Que el nivel de cumplimiento de atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua es deficiente, al no existir un control de los procedimientos por no encontrarse todos los requerimientos contenidos en el cuadro de necesidades de servicios a contratar, no tener identificado con claridad todos los servicios que se van a contratar, falta de evaluaciones de cumplimiento de atención de los requerimientos aprobados, emisión de órdenes de servicios posterior a la atención de los requerimientos, entre otros factores.
3. Que los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT inciden de manera significativa en la atención de los requerimientos del área usuaria, para el caso del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua se han encontrado deficiencias durante la investigación que deben ser superadas por sus directivos, empezando por aprobar la directiva interna de contratación de este tipo de procesos, capacitación del personal, evaluaciones periódicas de los procesos, entre otros.
4. Que los procesos para la contratación de servicios que realizan las instituciones públicas se realizan siempre observando la normatividad vigente a la fecha de la contratación, las mismas que deben contener su expediente de contratación, independientemente del monto que se desee por el servicio, debiendo estar el proceso debidamente autorizado por los jefes de las oficinas correspondientes, contenidos en el cuadro de necesidades de la institución, presupuesto de apertura, así como también practicarse evaluaciones trimestrales de cumplimiento de estas actividades, con la finalidad de verificar que se allá cumplido con todo lo estipulado en la ley o realizar las modificaciones respectivas de no estarlo para que no existan riesgos que deban asumir en el futuro sus funcionarios.

Recomendaciones.

1. A los directivos y funcionarios del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua, mejorar su política interna de contrataciones públicas para evitar riesgos futuros que generen inconvenientes a la institución y a los trabajadores de esta, aprobando las directivas correspondientes, capacitando al personal nuevo y antiguo, autorizar oportunamente la contratación de los servicios menores a 8 UIT y revisando que se encuentre completa la documentación antes de autorizar el inicio de la prestación del servicio.
2. A los trabajadores encargados de las contrataciones del proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua y a sus funcionarios, cumplir de manera apropiada con la atención de los requerimientos de las diferentes áreas usuarias, incluir los requerimientos en el cuadro de necesidades para que esté debidamente autorizada la contratación de los servicios, observando siempre la normatividad interna y las normas generales de contratación emitidas para ejercer la administración y el control de las contrataciones.
3. A los directivos, funcionarios y trabajadores de las diferentes instituciones públicas brindar mayor atención a las contrataciones de servicios menores a 8 UIT que se realizan en el estado, ya que estos significan la mayor proporción de ejecución presupuestal, debiendo estar debidamente reglamentadas con directivas y procedimientos internos, las cuales deben ser comunicadas oportunamente a todo el personal que tienen a cargo las contrataciones institucionales para que cumplan con sus funciones de manera eficiente.
4. A los Titulares, directivos, funcionarios, servidores y demás trabajadores de las diferentes instituciones públicas del país realizar el proceso de las contrataciones del estado observando siempre lo establecido en la ley y reglamento de contrataciones, así como la emisión de directivas internas que faciliten el cumplimiento de la administración de los recursos del estado de manera eficiente, pues que la contratación que realizan las instituciones públicas significan para una institución pública más del 60% de su presupuesto asignado, por lo que se debe tener presente siempre la operatividad eficiente del manejo de los servicios.

Referencia Bibliográfica

- Arpi, Y. (2017). *La Ley de Contrataciones del Estado y su Influencia en el Proceso de Adquisiciones de Bienes y Servicios en la Municipalidad Provincial de Azangaro 2013 – 2014*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Puno - Perú.
- Caño, M. (9 de Febrero de 2012). *Contratación Pública*. Obtenido de Contratación Pública: <https://www.contratacion-publica-electronica.es/las-dimensiones-y-los-objetivos-estrategicos-de-la-transicion-a-la-contratacion-publica-electronica/>
- Carhuapoma, A. (2015). *Propuesta de Lineamientos de mejora en la fase de actos preparatorios de Contrataciones de bienes y servicios en la Municipalidad Distrital de Pacaip Ampa-2015*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Piura , Facultad de Ciencias Administrativas , Piura - Perú.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Collado, J., Andrade, S., & Delgado, J. (2016). *Implementación del Procedimiento Administrativo en la Contratación de Servicios Menores a 8 UIT y la Eficiencia en la Atención de los Requerimientos del Área Usuaría en la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A*. Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Economicas , Lima - Peru.
- Contraloría General de la República. (2016). *Contraloría General de la República, Control Interno*. (Departamento de Estudios e Investigaciones / Equipo de Control Interno) Recuperado el 16 de 01 de 2017, de doc.contraloria.gob.pe: <http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/index.html#>
- George, D., & Mallery, P. (2011). *SPSS for windows step by step: A simple guide and reference 18.0 update, 11/E*. Canadá: Pearson.
- Gutierrez, G. (2011). *Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (Gads); y la Contratación Pública*. Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación , Ecuador.

- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta edición). Mexico, Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de Investigación* (Primera ed.). Mexico, Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Logacho, V. (2015). *Estudio del Proceso de Contratación Pública de Bienes y Servicios y su Contribución al Mejoramiento de la Gestión Administrativa. Caso Práctico: Coordinación General Administrativa Financiera de la Secretaría General de la Presidencia de la República*. Tesis Postgrado, Instituto de Altos Estudios Nacionales , Escuela de Gobierno y Administración Pública, Quito -Ecuador. Recuperado el 03 de 20 de 2017, de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10753/2/TESIS.doc>
- Morante, L. (Mayo de 2012). Uso, importancia y obligatoriedad de las bases estandarizadas. *Actualidad Gubernamental*, N° 43, 1- 4.
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. (2018). *Ley y Reglamento de Contrataciones del Estado* (Vol. UNO). Lima, Perú: EDIGRABER- Editora Grafica Bernilla.
- Revilla, A., Seminario, P., Flores, C., Chocano, C., & Pacheco, I. (Junio de 2017). ¿Cómo se formula el requerimiento? *OSCE - Guía Práctica N° 5*, 1- 8.
- Rojas, M., Pastor, M., & Caroy, M. (Diciembre de 2014). Determinación de las entidades y proveedores que realizaron contrataciones por montos menores o iguales a 8 UIT - Período 2011 - 2013. *OSCE - Oficina de Estudios Económicos*, 1-14.
- Rojas, S. (2017). *El Proceso de Adquisiciones y Contrataciones y su Influencia en la Gestión Municipal del Distrito de Chavín de Pariarca – Huamalíes – Huánuco – 2016*. Tesis de Pregrado, Universidad de Huanuco, Facultad de Ciencias Empresariales, Huanuco - Peru.

Rueda, N. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. *EXtoikos N°1*, 38 - 47.

Salazar, R. (07 de Setiembre de 2010). Introduccion a la Contratacion Estatal. OSCE-
Educa Aula Virtual, 1- 35. Obtenido de
[http://www.osce.gob.pe/consucode/userfiles/image/cap1_m1\(2\).pdf](http://www.osce.gob.pe/consucode/userfiles/image/cap1_m1(2).pdf)

Ticona, D. (2017). *Análisis de Procesos de Selección Pendientes de Adjudicación de Menor Cuantía (AMC) en la Ejecución del Plan Anual de Contrataciones del Gobierno Regional Puno– Sede Central- 2015*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano - Puno, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Puno - Peru.

Tome, A. (2014). *Manual del Procedimiento para la Compra y Contrataciones de Bienes y Servicios en la Corporación Municipal de Cane, La Paz*. Tesis de Postgrado , Universidad Nacional Autónoma de Honduras , Facultad de Ciencias Economicas , Honduras.

Anexos

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTO
<p>P. General:</p> <p>¿Qué incidencia tienen los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en la eficiencia de la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018?</p> <p>P. ESPECÍFICOS:</p> <p>1. ¿Cómo se desarrollan los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018?</p>	<p>O. General:</p> <p>Determinar la incidencia que tienen los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en la eficiencia de la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018.</p> <p>O. ESPECÍFICOS:</p> <p>1. Analizar los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018</p> <p>2. Describir el nivel de cumplimiento de la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018.</p>	<p>H. General</p> <p>Los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT inciden en la eficiencia de la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua-Jaén, 2018.</p>	<p>VARIABLE N° 01</p> <p>Procesos Administrativos de Contratación de Servicios: Conformada por las dimensiones: Jurídica; Social; Económica y Tecnológica. Los Indicadores: Conocimiento de las normas en contrataciones; Transparencia de los procedimientos; Programas de capacitación; Análisis de resultados – informes; Eficiencia de los trámites; Control del presupuesto de compras; Registro de proveedores; Estudios de mercado; Innovación del sistema de control; Diseños de los flujos de procedimientos.</p> <p>VARIABLE N° 02</p> <p>Eficiencia en la atención de los requerimientos: Conformada por las dimensiones: Actividades previas al Plan anual de Contrataciones; Ejecución del Plan Anual de Contrataciones y Control de los pedidos del área usuaria. Los indicadores:</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Cuestionario</p>

<p>3. ¿Cuál es la eficiencia de los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018</p>	<p>3. Describir el nivel de eficiencia de los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT en la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018.</p>		<p>Cuadro de necesidades de servicios; Identificación de servicios a contratar por área usuaria; Programación de compras de servicios (requerimientos del área usuaria); Elaboración de términos de referencia; Certificaciones Presupuestarias; Cumplimiento de Plazos; Emisión de órdenes de servicio; Notificación al proveedor; Control del servicio prestado; Control de las facturaciones.</p>	
--	---	--	--	--

Anexo N° 02: Cuestionario

CUESTIONARIO DE INVESTIGACION DIRIGIDA A SERVIDORES DEL PROYECTO ESPECIAL JAÉN SAN IGNACIO BAGUA RELACIONADOS CON LAS CONTRATACIONES PUBLICAS – JAÉN, 2018

I. Objetivo: Recoger información respecto a los procesos administrativos de la contratación de servicios menores a 8 UIT son eficientes en la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén, 2018

II. Instrucciones: Según lo que se le indique conteste objetivamente cada una de las preguntas en el siguiente orden de respuesta:

4: Siempre 3: Casi Siempre 2: A veces 1: Nunca

III. Ítems:

DIMENSIÓN JURIDICA		1	2	3	4
1	¿Tiene conocimiento de la normatividad de contrataciones públicas?				
2	¿Se ha capacitado usted en metodología de contratación de servicios menores a 8 UIT?				
3	¿Las contrataciones de servicios son realizadas de manera transparente?				
4	¿Cree usted que es importante realizar contrataciones públicas de acuerdo a lo dispuesto por las normas emitidas?				
DIMENSIÓN SOCIAL					
5	¿En la Institución se realizan programas de capacitación?				
6	¿En los últimos 12 meses se han realizado programas de capacitación en contrataciones de servicios?				
7	¿En el área donde se desempeña se realizan evaluaciones a los requerimientos solicitados?				
8	¿En la institución se realizan informes periódicos de evaluación de resultados de los efectos de la contratación de servicios?				
DIMENSIÓN ECONOMICA					
9	¿Existe una directiva vigente para la eficiencia de los procedimientos administrativos?				
10	¿En la institución se realiza la contratación de servicios cumpliendo los plazos establecidos en los procedimientos internos?				
11	¿En el área donde trabaja se realizan los requerimientos de acuerdo a la				

	programación de compras?				
12	¿En la institución se lleva un control del presupuesto de compras aprobado en el cuadro de necesidades?				
13	¿Existe en la institución un registro de Proveedores?				
14	¿En la institución realizan estudio de mercado para la contratación de servicios menores a 8 UIT?				
15	¿En la institución los encargados de realizar las cotizaciones para el estudio de mercado son los responsables del área usuaria?				
DIMENSIÓN TECNOLÓGICA					
16	¿En la institución existen directivas aprobadas respecto al control de las contrataciones públicas de servicios?				
17	¿En la institución se han establecido mecanismos de seguridad para el control de las contrataciones públicas de servicios?				
18	¿En la institución se tienen definido con claridad el procedimiento que debe realizarse en los requerimientos de servicios del área usuaria?				
19	¿En la institución cuando ingresa nuevo personal se le capacita en el procedimiento que debe seguir para solicitar requerimientos de servicios?				
DIMENSIÓN ACTIVIDADES PREVIAS AL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES					
20	¿En la institución se aprueba anualmente el cuadro de necesidades de servicios?				
21	¿En la institución se realizan evaluaciones trimestrales al cumplimiento de los requerimientos aprobados en el cuadro de necesidades?				
22	¿En la institución se tiene identificado los servicios a contratar por área usuaria mensualmente?				
23	¿En la Institución se realiza contratación de servicios no aprobados en el cuadro de necesidades sin aprobación previa?				
DIMENSIÓN EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES					
24	¿En la institución se realiza programación a la contratación de servicios?				
25	¿En la institución para todo tipo de contratación de servicios se elaboran los términos de referencia?				
26	¿En la institución siempre se realiza la certificación presupuestal, previo al compromiso de la contratación del servicio?				
27	¿En la institución se realizan las compras cumpliendo los plazos establecidos?				
28	¿En la institución se realizan emisión de órdenes de servicio posterior a su contratación?				
29	¿Se notifica al proveedor la orden de servicio correspondiente posterior al inicio el trabajo?				
DIMENSIÓN CONTROL DE LOS PEDIDOS DEL ÁREA USUARIA					
30	¿En la institución se lleva un control de los servicios prestados?				
31	¿En la institución se emiten constancias de conformidad del servicio al concluir por el área beneficiada?				
32	¿En la institución se lleva un control de las facturaciones que realizan los proveedores?				

33	¿En la institución la conformidad de la facturación del servicio lo realiza el área beneficiada?				
----	--	--	--	--	--

Anexo N° 03: Resolución de Aprobación de Plan de Tesis



RESOLUCIÓN N° 4068-2018-FCEE-VRAC-UAP

Lima, 27 de Agosto del 2018

Visto el informe del asesor del Plan de Tesis: "LA CONTRATACION DE SERVICIOS MENORES A 8 UIT Y LA EFICIENCIA EN LA ATENCION DE LOS REQUERIMIENTOS DEL AREA USUARIA EN EL PROYECTO ESPECIAL JAEN SAN IGNACIO BAGUA – JAEN, 2018" presentado por la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras HUAMAN COLUNCHE, ELITA YISELA, para optar al Título Profesional de Contador Público por la Modalidad de Sustentación de Tesis en la Filial Jaén.

Vista la solicitud de la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras, HUAMAN COLUNCHE, ELITA YISELA, solicitando designación de Asesores de Tesis, para optar el Título Profesional de Contador Público;

CONSIDERANDO:

Que, siendo necesario aprobar el Plan de Tesis y nombrar a los asesores de la tesis "LA CONTRATACION DE SERVICIOS MENORES A 8 UIT Y LA EFICIENCIA EN LA ATENCION DE LOS REQUERIMIENTOS DEL AREA USUARIA EN EL PROYECTO ESPECIAL JAEN SAN IGNACIO BAGUA – JAEN, 2018" presentada por la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras HUAMAN COLUNCHE, ELITA YISELA, para optar al Título Profesional de Contador Público por la Modalidad de Sustentación de Tesis en la Filial Jaén.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Declarar APROBADO el Plan de Tesis "LA CONTRATACION DE SERVICIOS MENORES A 8 UIT Y LA EFICIENCIA EN LA ATENCION DE LOS REQUERIMIENTOS DEL AREA USUARIA EN EL PROYECTO ESPECIAL JAEN SAN IGNACIO BAGUA – JAEN, 2018" presentada por la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras HUAMAN COLUNCHE, ELITA YISELA, para optar al Título Profesional de Contador Público por la Modalidad de Sustentación de Tesis.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Declarar expedita a la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras HUAMAN COLUNCHE, ELITA YISELA, para optar al Título Profesional de Contador Público por la Modalidad de Sustentación de Tesis.

ARTÍCULO TERCERO.- Designar a los Señores Docentes el Dr. ANDERSON HUGO CIEZA DELGADO y el Mg. WILMER CALVEZ QUEVEDO, como Asesores de la Tesis "LA CONTRATACION DE SERVICIOS MENORES A 8 UIT Y LA EFICIENCIA EN LA ATENCION DE LOS REQUERIMIENTOS DEL AREA USUARIA EN EL PROYECTO ESPECIAL JAEN SAN IGNACIO BAGUA – JAEN, 2018" – FILIAL JAEN presentada por la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras HUAMAN COLUNCHE, ELITA YISELA para optar al Título Profesional de Contador Público por la Modalidad de Sustentación de Tesis.

Regístrese, comuníquese y archívese

Dr. OSWALDO JESUS VASQUEZ CERNA Ph.D.
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

Anexo N° 04 Confiabilidad del cuestionario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	33	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	33

De la estadística de fiabilidad podemos indicar que el valor de alfa de Cronbach es de 0,820 encontrándose de acuerdo a la escala de (George & Mallery, 2011) con la apreciación Bueno, por lo que es posible aplicar el instrumento por encontrarse dentro de una categoría confiable.

Anexo N° 05: Validación de Instrumento

Experto N° 1

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Carbajal Garcera Luis Oscar
 1.2 Grado académico: Doctor
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente, Catedrático / Universidad Nacional Peru.
 1.4 Título de la Investigación: La Contabilidad de Inmuebles e Insumos a SVT y la eficiencia en la ejecución de los presupuestos del área Urbanía en el Proyecto Especial Juan Antonio Lopez de Mesa - 2018
 1.5 Autor del instrumento: Bechi: Elita Yicela Huamán Colindres
 1.6 Mención: Título Profesional de Contador
 1.7 Nombre del Instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esté formulado con lenguaje apropiado.					92
2. OBJETIVIDAD	Esté expresado en conductas observables.					96
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					88
5. SUFFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					93
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					92
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					94
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					97
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 92.2
 VALORACION CUALITATIVA: Relevante y del Grado Dos
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicar Cuestionario

Lugar y fecha: Juan, 09-07-18


 CPC Luis O. Carbajal Gar...

MAT 02 - 3473

REG. CERTIF. 004580

Firma y Posfirma del experto
 DNI: 3239157

Experto N° 2



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION
 ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
 FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

L DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Leydy Sandy Villanueva Garcia
 1.2 Grado académico: Contador Público
 1.3 Cargo e institución donde labora: Profesional Independiente
 1.4 Título de la investigación: "La Contribución de Servicios menores a 2 UIT y la eficiencia en la atención de los requerimientos del área usuaria en el proyecto especial Jaén San Ignacio, Bagua - Jaén, 2018"
 1.5 Autor del instrumento: Boch: Flita Yisela Heaman Colunche
 1.6 Mención: Título Profesional de Contador
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					85
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					92
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					88
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					97
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					94
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					98
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					97
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 92.6
 VALORACION CUALITATIVA: Noventa y dos punto seis
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicar, Cumple requisitos.

Lugar y fecha: Jaén, 10-07-18

Leydy S. Villanueva Garcia

CPC Leydy S. Villanueva Garcia
 MAT. 02 - 6564

Firma y Posfirma del experto
 DNI: 98945343

Anexo N° 06: Autorización para realizar proyecto de investigación



PERÚ
Ministerio
de Agricultura y Riego

Proyecto Especial
Jaén - San Ignacio - Bagua

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

El Director del Proyecto Especial Jaén San Ignacio Bagua en ejercicio de sus Funciones conferidas al Art. 12° del Manual de Organizaciones y Funciones que fuera aprobado mediante Resolución Directoral N° 109-2016-MINAGRI-PEJSIB-DE y que al final suscribe.

AUTORIZA



A la señorita ELITA YISELA HUAMAN COLUNCHE, identificada con DNI 71066139, para realizar su proyecto de investigación en la entidad, denominado "Contratación de servicios menores a 8 UIT y la eficiencia en la atención de los requerimientos del área usuaria en el Proyecto Especial Jaén San Ignacio Bagua"

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para los fines pertinentes.

Jaén, 23 de Julio del 2018

Ing. E. GALVANI DAVILA CAJO
Director Ejecutivo
Proyecto Especial Jaén-San Ignacio Bagua



Anexo N° 07: Fotografías de aplicación de Cuestionario



Aplicación del Cuestionario al Especialista en Abastecimientos y servicios Generales



Aplicación del Cuestionario al Especialista en Contrataciones y Adquisiciones