

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creado por Ley N° 25265)



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACIÓN DE
SERVICIOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCABELICA - 2012.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SECTOR GUBERNAMENTAL**

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

PRESENTADO POR:

Bach. BEDOYA ESPINOZA, Lisseth

Bach. HUIZA PAYTAN, Gabriela Wendy

HUANCAVELICA - 2014

ACTA DE SUSTENTACION DE INFORME FINAL DE INVESTIGACION CIENTIFICA (TESIS)

En la Ciudad Universitaria de Paturpampa; Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, a los días del mes de 12 del año 2014, a horas 11:00 am, se reunieron; el Jurado Calificador, conformado de la siguiente manera:

Presidente: Ma. CPEC Luis Julio Palacios Aguilón
Secretario: CPCC Vicente Luis Torres Alva
Vocal: CPCC Luis Alberto Medina Hernandez

Ratificados los Miembros del Jurado con Resolución N° 0356-2013-FCE-R-VNM; del: informe final de investigación científica titulado:

"factores que dificultan la contratación de Servidos en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica - 2012"

Cuyo autor es (el) (los) graduado (s):

BACHILLER (S): LISSETH BEDOYA ESPINOZA
GABRIELA WENDY HUIZA PAYTAN

A fin de proceder con la sustentación del informe final de investigación científica titulado antes citado.

Finalizado la sustentación y evaluación; se invita al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al siguiente el resultado:

BACHILER: LISSETH BEDOYA ESPINOZA

PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: DESAPROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR MAYORIA

BACHILER: GABRIELA WENDY HUIZA PAYTAN

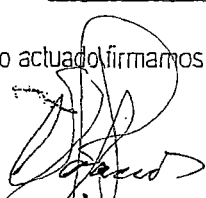
PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: DESAPROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR MAYORIA

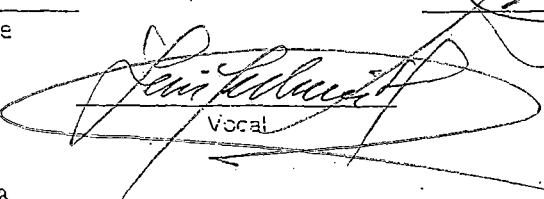
En conformidad a lo actuado firmamos al pie.



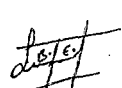
Presidente



Secretario



Vocal



Lisseth Bedoya Espinoza



Gabriela Wendy Huiza Paytan

DNI N° 44575874

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CENADOR PUBLICO PROGRAMADO PARA LAS BACH. EN CONTABILIDAD LISSETH BEDEYA ESPINOZA Y GABRIELA WENDY HUIZA PAYTAN.

En la ciudad Universitaria de Paturpampa, siendo las 11.00 a.m. del día viernes diecinueve de diciembre del año dos mil catorce se reunieron en el aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, sito en el sótano de la Facultad, los miembros del Jurado calificador del informe final de tesis titulada: Factores que dificultan la Contratación de servicios en el area de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica - 2012 presentado por las Bachilleres en Ciencias Contables, Lisseth Bedoya Espinoza y Gabriela Wendy Huiza Paytan, quienes de acuerdo a la Resolución N° 560-2014-FCE-R-UNH del 27/08/2014 fueron ratificados de acuerdo al siguiente detalle:

Mg. Luis Julio Palacios Aguilar como Presidente

CPCC. Vicente Luis Torres Alva como secretario

CPCC. Luis Alberto Medina Hernandez como vocal

Asimismo mediante la Resolución N° 0706-2014-FCE-UNH del 16/12/2014 se reprograma la fecha y hora para la sustentación de tesis, siendo determinada para el viernes 19/12/2014 a horas 11:00 a.m. en el aula Magna de la FCE; debiendo aclarar que esta resolución reemplaza al N° 684-2014-FCE-UNH donde se programa originalmente esta sustentación para el día miércoles 10/12/2014 a horas 03:00 pm; pero que por razones justificadas se solicita su reprogramación.

Al dar inicio a la sustentación de la tesis, el presidente del Jurado invita a las Bachilleres iniciar la primera etapa, recomendando que se cumpla los tiempos de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UNH; y que las dispositivas sean solamente de apoyo más no así de lectura constante. Luego

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAYELICA
CERTIFICO: QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE LA ORIGINAL QUE TENGO A LA VISTA
Luis Alejandro Rodríguez Quispe
SECRETARIO GENERAL

de haber concluido con la primera etapa, en el tiempo establecido se inicia el rol de preguntas primero a cargo del miembro vocal del Jurado, seguido del secretario y finalmente por el presidente las mismas que fueron absueltas por las sustentantes.

Al termino de esta etapa, el presidente del Jurado calificados solicita a los Bachilleres y al publico asistente a desalojar la sala para dar inicio a la deliberación correspondiente y luego de una amplia discusión y analisis, el jurado procede a dar su veredicto de manera independiente, llegando al siguiente resultado:
Para la Bach. Lisseth Bedoya Espinoza: APROBADO POR MAYORIA.

Mg. Luis Julio Palacios Aguilar APROBADO

Cec. Vicente Luis Torres Alva. APROBADO

Cec. Luis Alberto Medina Hernandez. DESAPROBADO.

Para la Bach. Gabriela Wendy Huiza Paytan: APROBADO POR MAYORIA.

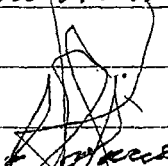
Mg. Luis Julio Palacios Aguilar APROBADO.

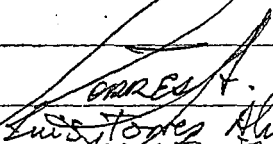
Cec. Vicente Luis Torres Alva APROBADO.

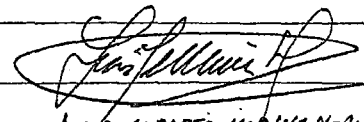
Cec. Luis Alberto Medina Hernandez DESAPROBADO.

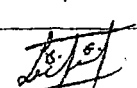
A continuación se procede a consolidar la calificación determinando el resultado final: APROBADO POR MAYORIA.

Finalmente se da por concluido el proceso pasando a suscribir el presente acta de sustentación en señal de su conformidad.

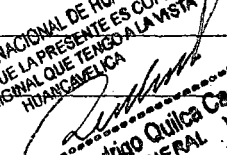

Luis Julio Palacios Aguilar
Presidente

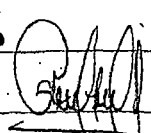

Luis Torres Alva
Secretaria


LUIS ALBERTO MEDINA HERNANDEZ
Vocal.


Lisseth Bedoya Espinoza
DNI N° 46144493

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCABELLA
CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE LA ORIGINAL QUE TENGO LA VISTA
HUANCABELLA

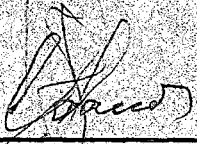

Lic. Alejandro Rodrigo Quilca Castro
SECRETARIO GENERAL


Gabriela Wendy Huiza Paytan

U.S. ENE. 2015

AMN° 44575874

MIEMBROS DEL JURADO



PRESIDENTE

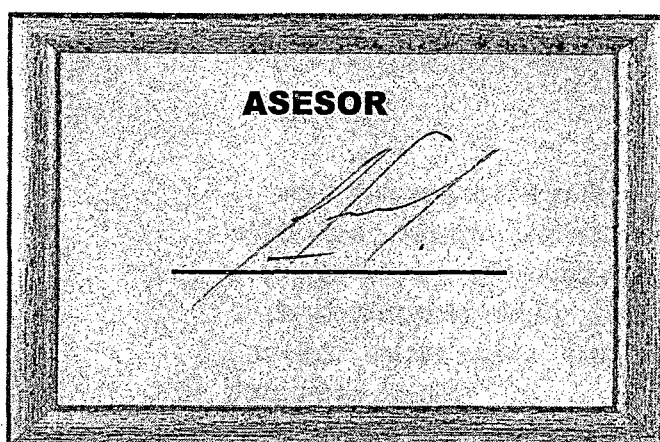


SECRETARIO



VOCAL

213



212

Gracias a esas personas importantes en nuestras vidas, que siempre estuvieron listas para brindarnos toda su ayuda, ahora nos toca regresar un poquito de todo lo inmenso que nos otorgaron. Con todo nuestro cariño, esta Tesis se las dedicamos a ustedes.



AGRADECIMIENTOS

Al Área de Logística y a las áreas usuarias de la Universidad Nacional de Huancavelica, por brindarnos la oportunidad de realizar nuestro trabajo de investigación, ofreciéndonos todo su apoyo e información necesaria para la elaboración del mismo, en especial al personal que labora en la Oficina de Abastecimiento por su apoyo incondicional.

Al Lic. Luis Ángel Guerra Menéndez, por los conocimientos y experiencias transmitidas, su asesoría y dedicación en el desarrollo de este trabajo de investigación pues sus explicaciones lograron que los objetivos propuestos se alcanzaran de la mejor manera.

A todas y todos gracias por confiar en nosotras, por sentirnos apoyadas y por caminar al lado nuestro en esta "aventura" profesional y personal.

Las autoras.

210

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
INDICE	
RESUMEN	
SUMMARY	
INTRODUCCIÓN	

CAPÍTULO I PROBLEMA

	Pág.
1.1 Planteamiento del problema.....	01
1.2 Formulación del problema de investigación.....	04
1.3 Objetivos de la Investigación.....	05
1.3.1 Objetivo General.....	05
1.3.2 Objetivos Específicos.....	05
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.....	05
1.4.1 Justificación teórica.....	05
1.4.2 Justificación práctica.....	06
1.4.3 Justificación metodológica.....	06

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CIENTÍFICO

2.1 Antecedentes del Estudio.....	07
2.1.1 A Nivel Internacional.....	07
2.1.2 A Nivel Nacional.....	11
2.1.3 A Nivel Local.....	21
2.2 Bases teórico Científicos.....	21
2.2.1 Sistema Nacional de Abastecimiento.....	21
2.2.2 Administración Financiera del Sector Publico.....	22

we

a. Sistema Nacional de Presupuesto.....	22
b. Sistema Nacional de Tesorería.....	23
c. Sistema Nacional de Endeudamiento.....	23
d. Sistema Nacional de Contabilidad.....	23
e. Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público.....	23
2.2.3 Sistema de Abastecimiento.....	24
A. Definición.....	24
B. Finalidad del Sistema de Abastecimiento.....	25
C. Ámbito de aplicación del Sistema de Abastecimiento.....	25
D. Carácter Multifuncional del Sistema.....	25
E. Desarrollo Inorgánico del Sistema.....	27
F. Aspectos Generales del Sistema de Abastecimiento.....	28
2.2.4 Ley N° 29873 Ley de Contrataciones del Estado que modifica al D.L. N° 1017 y su Reglamento.....	32
A. Proceso de Selección.....	32
B. Tipos de procesos de selección.....	33
2.2.5 Contrataciones y Adquisiciones no comprendidas en la ley.....	34
2.2.6 Contratación de Bienes y servicios menores o iguales a 3 UITs.....	37
2.2.7 Recursos Tecnológicos.....	38
2.2.8 Sistemas de Información.....	38
2.2.9 Actitud Humana.....	40
A. Definición de actitud.....	40
B. Características de las actitudes.....	40
C. Componentes de la actitud.....	41
D. Adquisición de las actitudes.....	41
E. Actitudes en las Organizaciones.....	42
F. Satisfacción en el trabajo.....	43
G. Determinantes de la Satisfacción laboral.....	43
H. Participación en el trabajo.....	44
I. Compromiso organizacional.....	45
J. Consecuentes y antecedentes del compromiso.....	46
2.2.10 Servicio.....	47

2.2.11 Órgano Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE).....	51
2.2.11.1 Aspectos Generales del SEACE.....	54
2.2.12 Universidad Nacional de Huancavelica.....	57
A. Misión.....	57
B. Visión.....	57
C. Reseña Histórica de la Universidad Nacional de Huancavelica.....	57
D. Organización de la Universidad Nacional de Huancavelica.....	58
E. Estructura Orgánica de la Universidad Nacional de Huancavelica.....	60
2.2.12 Órganos de Gobierno de la Universidad Nacional de Huancavelica.....	62
A. La Asamblea Universitaria.....	62
B. Consejo Universitario.....	64
2.2.13 Dirección Universitaria de Logística de la UNH.....	66
A. Estructura Organiza.....	66
B. Cuadro Orgánico de Cargos.....	68
C. Funciones Específicas a nivel de cargos.....	68
2.3 Sistema de Hipótesis.....	88
2.3.1 Hipótesis General.....	88
2.3.2 Hipótesis Específicas.....	88
2.4 Variables.....	89
2.5 Definición operativa de variables e indicadores.....	89
2.6 Operacionalización de variables.....	91

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Ámbito de estudio.....	92
3.2 Tipo de investigación.....	92
3.3 Nivel de investigación.....	93
3.4 Método de investigación.....	93
3.4.1 Método científico.....	93
3.4.1 Método descriptivo.....	94
3.5 Diseño de investigación.....	94

20

3.6 Población, muestra y muestreo.....	94
3.6.1 Población de estudio.....	94
3.6.2 Muestra de estudio.....	94
3.6.3 Muestreo.....	95
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	95
3.7.1 Instrumento de recopilación de datos.....	95
3.8 Procedimiento de recolección de datos.....	100
3.9 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	100

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados.....	101
4.2 Discusión.....	126

CONCLUSIONES.

RECOMENDACIONES.

BIBLIOGRAFIA.

REFERENCIAS EN LA WEB.

ANEXO.

INDICE DE TABLAS

	Pág.
- Tabla N° 01 Cuadro Orgánico de Cargos.....	68
- Tabla N° 02 Cuadro Orgánico de Cargos de la DUL.....	73
- Tabla N° 03 Operacionalización de variables.....	91
- Tabla N° 04 Análisis de fiabilidad – Encuesta N° 001.....	98
- Tabla N° 05 Estadísticos de fiabilidad – Encuesta N° 001.....	98
- Tabla N° 06 Prueba de normalidad – Encuesta N° 001.....	98
- Tabla N° 07 Análisis de fiabilidad – Encuesta N° 002.....	99
- Tabla N° 08 Estadísticos de fiabilidad – Encuesta N° 002.....	99
- Tabla N° 09 Análisis de fiabilidad – Encuesta N° 003.....	99
- Tabla N° 10 Estadísticos de fiabilidad – Encuesta N° 003.....	99
- Tabla N° 11 Prueba de normalidad – Encuesta N° 003.....	100
- Tabla N° 12 Distribución de frecuencia del ítems N° 01 de la Encuesta N° 001.....	102
- Tabla N° 13 Distribución de frecuencia del ítems N° 02 de la Encuesta N° 001.....	102
- Tabla N° 14 Distribución de frecuencia del ítems N° 03 de la Encuesta N° 001.....	103
- Tabla N° 15 Distribución de frecuencia del ítems N° 04 de la Encuesta N° 001.....	104
- Tabla N° 16 Distribución de frecuencia del ítems N° 05 de la Encuesta N° 001.....	104
- Tabla N° 17 Distribución de frecuencia del ítems N° 06 de la Encuesta N° 001.....	105
- Tabla N° 18 Distribución de frecuencia del ítems N° 07 de la Encuesta N° 001.....	106
- Tabla N° 19 Distribución de frecuencia del ítems N° 08 de la Encuesta N° 001.....	106
- Tabla N° 20 Distribución de frecuencia del ítems N° 09 de la Encuesta N° 001.....	107
- Tabla N° 21 Distribución de frecuencia del ítems N° 10 de la Encuesta N° 001.....	107
- Tabla N° 22 Distribución de frecuencia del ítems N° 11 de la Encuesta N° 001.....	108
- Tabla N° 23 Distribución de frecuencia del ítems N° 12 de la Encuesta N° 001.....	108
- Tabla N° 24 Distribución de frecuencia del ítems N° 13 de la Encuesta N° 001.....	109
- Tabla N° 25 Distribución de frecuencia del ítems N° 14 de la Encuesta N° 001.....	110
- Tabla N° 26 Distribución de frecuencia del ítems N° 15 de la Encuesta N° 001.....	110
- Tabla N° 27 Distribución de frecuencia del ítems N° 01 de la Encuesta N° 002.....	111
- Tabla N° 28 Distribución de frecuencia del ítems N° 02 de la Encuesta N° 002.....	111
- Tabla N° 29 Distribución de frecuencia del ítems N° 03 de la Encuesta N° 002.....	112
- Tabla N° 30 Distribución de frecuencia del ítems N° 04 de la Encuesta N° 002.....	112

- Tabla N° 31 Distribución de frecuencia del ítems N° 05 de la Encuesta N° 002.....113
- Tabla N° 32 Distribución de frecuencia del ítems N° 06 de la Encuesta N° 002.....113
- Tabla N° 33 Distribución de frecuencia del ítems N° 07 de la Encuesta N° 002.....114
- Tabla N° 34 Distribución de frecuencia del ítems N° 08 de la Encuesta N° 002.....114
- Tabla N° 35 Distribución de frecuencia del ítems N° 09 de la Encuesta N° 002.....115
- Tabla N° 36 Distribución de frecuencia del ítems N° 10 de la Encuesta N° 002.....115
- Tabla N° 37 Distribución de frecuencia del ítems N° 01 de la Encuesta N° 003.....116
- Tabla N° 38 Distribución de frecuencia del ítems N° 02 de la Encuesta N° 003.....116
- Tabla N° 39 Distribución de frecuencia del ítems N° 03 de la Encuesta N° 003.....117
- Tabla N° 40 Distribución de frecuencia del ítems N° 04 de la Encuesta N° 003.....118
- Tabla N° 41 Distribución de frecuencia del ítems N° 05 de la Encuesta N° 003.....118
- Tabla N° 42 Distribución de frecuencia del ítems N° 06 de la Encuesta N° 003.....119
- Tabla N° 43 Distribución de frecuencia del ítems N° 07 de la Encuesta N° 003.....119
- Tabla N° 44 Distribución de frecuencia del ítems N° 08 de la Encuesta N° 003.....120
- Tabla N° 45 Distribución de frecuencia del ítems N° 09 de la Encuesta N° 003.....120
- Tabla N° 46 Distribución de frecuencia del ítems N° 10 de la Encuesta N° 003.....121

INDICE DE GRAFICOS

	Pág.
- Gráfico N° 01 Estructura Orgánica de la Universidad Nacional de Huancavelica.....	60
- Gráfico N° 02 Organigrama Estructural de la UNH.....	67
- Gráfico N° 03 Organigrama Estructural de la Dirección Universitaria de Logística....	73
- Gráfico N° 04 Diagrama de barras del ítems 01 de la Encuesta N° 001.....	102
- Gráfico N° 05 Diagrama de barras del ítems 02 de la Encuesta N° 001.....	102
- Gráfico N° 06 Diagrama de barras del ítems 03 de la Encuesta N° 001.....	103
- Gráfico N° 07 Diagrama de barras del ítems 04 de la Encuesta N° 001.....	104
- Gráfico N° 08 Diagrama de barras del ítems 05 de la Encuesta N° 001.....	104
- Gráfico N° 09 Diagrama de barras del ítems 06 de la Encuesta N° 001.....	104
- Gráfico N° 10 Diagrama de barras del ítems 07 de la Encuesta N° 001.....	105
- Gráfico N° 11 Diagrama de barras del ítems 08 de la Encuesta N° 001.....	106
- Gráfico N° 12 Diagrama de barras del ítems 09 de la Encuesta N° 001.....	106
- Gráfico N° 13 Diagrama de barras del ítems 10 de la Encuesta N° 001.....	107
- Gráfico N° 14 Diagrama de barras del ítems 11 de la Encuesta N° 001.....	107
- Gráfico N° 15 Diagrama de barras del ítems 12 de la Encuesta N° 001.....	108
- Gráfico N° 16 Diagrama de barras del ítems 13 de la Encuesta N° 001.....	108
- Gráfico N° 17 Diagrama de barras del ítems 14 de la Encuesta N° 001.....	109
- Gráfico N° 18 Diagrama de barras del ítems 15 de la Encuesta N° 001.....	110
- Gráfico N° 19 Diagrama de barras del ítems 01 de la Encuesta N° 002.....	110
- Gráfico N° 20 Diagrama de barras del ítems 02 de la Encuesta N° 002.....	111
- Gráfico N° 21 Diagrama de barras del ítems 03 de la Encuesta N° 002.....	111
- Gráfico N° 22 Diagrama de barras del ítems 04 de la Encuesta N° 002.....	112
- Gráfico N° 23 Diagrama de barras del ítems 05 de la Encuesta N° 002.....	112
- Gráfico N° 24 Diagrama de barras del ítems 06 de la Encuesta N° 002.....	113
- Gráfico N° 25 Diagrama de barras del ítems 07 de la Encuesta N° 002.....	113
- Gráfico N° 26 Diagrama de barras del ítems 08 de la Encuesta N° 002.....	114
- Gráfico N° 27 Diagrama de barras del ítems 09 de la Encuesta N° 002.....	114
- Gráfico N° 28 Diagrama de barras del ítems 10 de la Encuesta N° 002.....	115
- Gráfico N° 29 Diagrama de barras del ítems 01 de la Encuesta N° 003.....	115

203

- Gráfico N° 30 Diagrama de barras del ítems 02 de la Encuesta N° 003.....	116
- Gráfico N° 31 Diagrama de barras del ítems 03 de la Encuesta N° 003.....	116
- Gráfico N° 32 Diagrama de barras del ítems 04 de la Encuesta N° 003.....	117
- Gráfico N° 33 Diagrama de barras del ítems 05 de la Encuesta N° 003.....	118
- Gráfico N° 34 Diagrama de barras del ítems 06 de la Encuesta N° 003.....	118
- Gráfico N° 35 Diagrama de barras del ítems 07 de la Encuesta N° 003.....	119
- Gráfico N° 36 Diagrama de barras del ítems 08 de la Encuesta N° 003.....	119
- Gráfico N° 37 Diagrama de barras del ítems 09 de la Encuesta N° 003.....	120
- Gráfico N° 38 Diagrama de barras del ítems 10 de la Encuesta N° 003.....	120
- Gráfico N° 39 Resultado General del Instrumento (IEPCS).....	121
- Gráfico N° 40 Resultados de la Encuesta N° 001.....	121
- Gráfico N° 41 Resultados de la Encuesta N° 002.....	121
- Gráfico N° 42 Resultados de la Encuesta N° 003.....	121

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Contrataciones en el Perú ha tenido muchos desencuentros y reveses, sin duda en los últimos años cuando se generaban algunos conflictos en los procesos de selección, como casos de falta de transparencia, corrupción, compras ineficientes; al respecto la sociedad en su conjunto reclama no solo el cambio o destitución de las personas involucradas sino que también piden y reclaman un cambio normativo, ¡Una nueva Ley de Contrataciones!

La nueva Ley de Contrataciones del Estado dio una vuelta de 360 grados, donde no existió la modificación que implique la desaparición del Sistema o del procedimiento clásico, sino algunas modificaciones que debilitan el sistema, pero que no cambia o transforma su esencia o sustancia. Sin embargo, ha sido una oportunidad perdida para mejorar y reforzar el sistema para hacerlo más eficiente. Asimismo, aborda el estudio de la Ley de forma sistemática sobre los institutos que rigen la contratación administrativa, los cuales sin duda permiten una mejor lectura y comprensión del sistema contractual peruano que actualmente nos rige.

En el artículo 2° de la Ley, señala que el objeto de la Ley de Contrataciones del estado 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. En ese sentido, el área usuaria debe elaborar los razonables requisitos técnicos mínimos con el propósito de permitir la concurrencia de una pluralidad de proveedores en el mercado para la convocatoria del respectivo proceso de selección, evitando incluir requisitos innecesarios, o excluya injustificadamente la participación de proveedores en una sana competencia.

El trabajo de investigación surgió con el enunciado del problema: ¿Qué factores dificultan la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica - 2012?, teniendo como objetivo general: Determinar los factores que dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica - 2012.

La presente investigación es de nivel descriptivo donde procura determinar los factores que dificultan la contratación de servicios, y el informe final cuenta con una estructura de cuatro capítulos, los que a continuación pasamos a detallar:

CAPITULO I: Planteamiento del Problema.

201

CAPITULO II: El Marco Teórico, que contiene los aspectos teóricos de carácter científico relacionado con el contexto de estudio de la investigación.

CAPITULO III: Metodología de la investigación, en la que se consideran el tipo de investigación, población, muestra, procedimientos y el diseño para la determinación del contexto de estudio.

CAPITULO IV: Resultados, a través del manejo de un lenguaje simbólico y hermenéutico.

Finalmente se incluyen las conclusiones, recomendaciones, bibliografía citada y consultada que recoge todas las fuentes teóricas en las que se sustenta el trabajo de investigación, como también el apartado de Anexos en que se relacionan los instrumentos diseñados, y los resultados de los análisis ejecutados.

Las Autoras.

200

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado: **FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN EL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA – 2012**, producto del problema: ¿Qué factores dificultan la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica - 2012?, teniendo una población de estudio de 58 servidores de los cuales 14 son del área de logística y 42 de las áreas usuarias de la Universidad Nacional de Huancavelica, y dos directivos del Área de Logística, asimismo con el objetivo general se buscó: Determinar los factores que dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica - 2012, a través de los objetivos específicos como son: Determinar la conducta que muestra el servidor público en la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, Determinar los recursos tecnológicos que se emplea en la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, y Determinar el marco normativo en materia de contratación pública empleado en la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica. La investigación corresponde a una investigación de tipo aplicada y de nivel descriptivo, donde se empleó el "Instrumento de Evaluación del Proceso de Contratación de Servicios" (IEPCS), para determinar los factores que dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, el mismo que consta de 03 encuestas haciendo un total de 35 ítems. Para el procesamiento y el análisis de los datos se utilizó la estadística haciendo uso del software estadístico SPSS, y los datos se presentan en tablas y gráficos correspondientes a fin de obtener la máxima claridad del trabajo. Los resultados obtenidos revelan que el mayor porcentaje de los encuestados de la muestra de estudios, expresan que los factores que dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, fueron: el aspecto normativo, los recursos tecnológicos y la actitud que muestra el servidor público.

Palabras claves: Actitud, Servicio, Contratación, Tecnología, Sistema, Información, Ley, Directiva, Área, Logística, Servidor público, Proceso de selección, Compra, Compra directa, Osce, Seace.

ABSTRACT

The research entitled FACTORS THAT HINDER THE PROCUREMENT OF SERVICES IN THE AREA OF LOGISTICS OF NATIONAL UNIVERSITY OF HUANCVELICA - 2012 Product of the problem: What factors make contracting services in the area of Logistics, National University of Huancavelica? - 2012, having a study population of 58 servers which 14 are in the logistics area and 42 user areas of the National University of Huancavelica, and two officers of the Department of Logistics, also with the overall goal was sought: To determine the factors that hinder the procurement of services in the logistics area of the National University of Huancavelica - 2012, through the specific objectives such as: Determine the behavior shown by the public servant in the procurement of services in the area of Logistics National University of Huancavelica, determine the technological resources used in the procurement of services in the area of Logistics at the National University of Huancavelica, and determine the regulatory framework for public procurement used in the procurement of services in the area Logistics of the National University of Huancavelica. The research corresponds to a type applied research and descriptive level, where the "Assessment Instrument Services Hiring Process" (IEPCS) was used to determine the factors that hinder the procurement of services in the area of logistics Huancavelica National University, the same surveys 03 comprising a total of 35 items. For processing and analysis of statistical data was used using SPSS statistical software, and data are presented in tables and charts to obtain maximum clarity of work. The results show that the highest percentage of respondents in the sample of studies, state that the factors hindering the procurement of services in the logistics area of the National University of Huancavelica were: the normative aspect, technological resources and attitude showing public servant.

Keywords: Attitude, Service, Recruitment, Technology, System Information, Law Directive, Area, logistics, public servant, Selection Process, Buy, Direct Buy, Osce, Seace.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

El Sistema de Contrataciones en el Perú ha tenido muchos desencuentros y reveses, sin duda en los últimos años cuando se generaban algunos conflictos en los procesos de selección, como casos de falta de transparencia, corrupción, compras ineficientes la sociedad en su conjunto reclama no solo el cambio o destitución de las personas involucradas sino que también piden y reclaman un cambio normativo, ¡Una nueva Ley de Contrataciones! se exclama. Las leyes de contrataciones en el Perú han sido varias en tan pocos años, hasta la década de los 80s existían diferentes normas dispersas para contratar con el Estado, sólo con la Constitución de 1979, a través de su artículo 143º es que se propugna la obligación del Estado de efectuar la contratación o enajenación de bienes, servicios y obras por licitación pública y concurso público. Para esto se utilizó el Reglamento Único de Licitaciones y Contratos de Obras Públicas (RUCOLP) y el Reglamento Único de Adquisiciones (RUA) y la Ley N° 23554 para la contratación de actividades de consultoría y su Reglamento (REGAC). Posteriormente, con la Constitución de 1993, continuando con lo preceptuado por la Constitución de 1979, estableció en su artículo 76º que "las obras y la adquisición de suministros con utilización de fondos

o recursos públicos se ejecutan obligatoriamente por contrata y licitación pública, así como también la adquisición o la enajenación de bienes. La contratación de servicios y proyectos cuya importancia y cuyo monto señala la Ley de Presupuesto se hace por concurso público (...). Luego, en el año 1997 se aprueba la Ley N° 26850, Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado. Con esta Ley se unifica la normativa que se encontraba dispersa (RUCOLP, RUA y el REGAC), integrándose los diversos sistemas de contratación. No obstante, posteriormente, se fueron dando diversas modificaciones tanto a la Ley como a su Reglamento. Con la entrada en vigencia del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos, el Perú ha publicado una nueva Ley de Contrataciones del Estado, el D. L. 1017, la misma que no ha implicado un cambio sustancial, pero si algunas modificaciones que se deben tener muy presentes tanto como para proveedores como para las Entidades. El sistema contractual peruano ha evolucionado como modelo, está ubicado dentro de los más completos que hay en Latinoamérica, el nuevo cambio normativo no ha sido una modificación sustantiva de los parámetros que existían sino lo que más bien ha ocurrido es la incorporación de algunos artículos que están debilitando el Sistema, lo que están generando es conflicto con el Sistema, felizmente dichos cambios no han implicado una modificación sustancial como la desaparición de la subasta inversa o la desaparición del convenio marco o la desaparición de la compra corporativa o el SEACE o la desaparición de entidades como CONSUCODE, si bien es cierto ha recibido un fuerte golpe, no ha sido eliminado como ha sido en un momento la intención inicial. Lo que ocurre es que cuando se ha revisado los modelos existentes en el mundo, se ha ratificado que el Perú había logrado la implementación de un sistema completo. Nosotros partimos en el año 2000 teniendo el proceso clásico exclusivamente, 240,000 contratos se celebraron con el sistema clásico y a partir del 2001, atendiendo la experiencia de otros países y el análisis de las tendencias que había en el mundo entero, se llegó a estructurar un sistema que tiene dos componentes: El sistema clásico, que aún soporta la mayor parte de los procesos, pero en vías a que la mayor cantidad de convocatorias pasen a las nuevas modalidades, y un nuevo bloque de nuevas modalidades como la subasta inversa, el convenio marco, que te permite contratar

en un día y prácticamente sin riesgo para la Entidad o a la contratación electrónica, sin perjuicio de un conjunto de seguridades que giran alrededor de la vocación de tener un solo régimen de contratación para el país y no islas normativas, en ese sentido lo que se analizó puso al Perú y eso lo reconocen estudios de entidades como el BID, colocan a nuestro país entre los 2 ó 3 mejores del hemisferio, el mismo SEACE que está funcionando todavía como algunas insuficientes y en pleno proceso de un completo desarrollo, pero así como está se ubica en el cuarto lugar en Latinoamérica y es uno de los más recomendados como modelo para los países que recién están implementando su sistema, dado como concepto, las seguridades y facilidades de información que presenta, como modelo no es el problema, en realidad el problema es de personas, personas corruptas que deterioran el sistema. Como vemos, el problema, no son los procesos, el problema se presenta en la elaboración, en la planificación de las Entidades. Es terrible para un país que sus proveedores estén pensando en tener un "padrino" que hay que coimear para contratar con el Estado, cuando es un derecho acceder a una oportunidad de negocios de manera legítima compitiendo. Por lo tanto hay un contexto que se debe saber y conocer, un lenguaje que se tiene que utilizar, lo demás son normas, procedimientos muy importantes, por supuesto que sí, pero no lo son todo, el tema de contratación pública es mucho más que saber el tema de plazos y procedimientos claro que es indispensable saberlo tienes que saber qué estás haciendo cuando participas en un procedimiento.

La norma sobre contrataciones del Estado establece que el Órgano Encargado de las Contrataciones del Estado es aquel órgano o unidad orgánica que realiza las actividades relativas a la gestión de abastecimiento al interior de una Entidad. En las entidades públicas es conocida como "Logística" o "Abastecimiento". Pudiendo tener la categoría de gerencia, oficina, unidad, área o equipo, dependiendo de las normas de organización interna de cada Entidad.

El citado órgano juega un papel preponderante en la contratación estatal puesto que, junto con el área usuaria y el comité especial serán las responsables de llevar adelante una contratación eficiente dentro del marco normativo aplicable¹.

Viéndolo desde nuestra posición, podemos decir, a ciencia cierta, que sea que hablemos de la unidad de logística, unidad de abastecimiento, área de logística, entre otras nomenclaturas posibles – las cuales son detalladas por los reglamentos internos de cada Entidad en específico -, estas se encuentran obligadas a cumplir todas aquellas funciones que la Ley y su Reglamento asignan al Órgano Encargado de las Contrataciones.

El vigente trabajo de investigación centró su interés en el proceso de la contratación de servicios en la Dirección Universitaria de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Y nos preguntamos: ¿Cuáles son estas funciones que parecen complejas de entender a cabalidad? y ¿Qué factores dificultan el cumplimiento cabal de estas funciones?

Aspectos preliminares que nos inducen a formularnos el siguiente problema:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

El problema de investigación se planteó de la siguiente forma:

1.2.1. Problema general

¿Qué factores dificultan la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica - 2012?

1.2.2. Problemas Específicos:

- a) ¿Cuál es la actitud que muestra el servidor público en la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012?
- b) ¿Cuáles son los recursos tecnológicos que se emplea para la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012?

¹ DOCENTES: Riveras Rojas, Carlos Mariano: Pérez Machuca, Napoleón. "Área Usuaria, Órgano Encargado de las Contrataciones y Comité Especial". Capítulo 3 del Módulo 2. En: http://www.osce.gob.pe/consumcode/userfiles/image/cap3_m2.pdf. subdirección de Capacitaciones del OSCE. Aula virtual OSCE.

- c) ¿Cuál es el marco normativo en materia de contratación pública empleado en la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012?

1.3 OBJETIVO: GENERAL Y ESPECÍFICOS.

1.3.1 Objetivo General:

Determinar los factores que dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica - 2012.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- a) Determinar la actitud que muestra el servidor público en la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012.
- b) Determinar los recursos tecnológicos que se emplea en la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012.
- c) Determinar el marco normativo en materia de contratación pública empleado en la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.

La motivación que impulsó este tema de investigación, sobre los factores que dificultan la Contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, viene dado por el hecho de que nos interesa de sobremanera conocer todo lo relacionado con esta actividad.

1.4.1 Justificación Teórica.

La presente investigación, sobre los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, contribuirá en el conocimiento de los factores que dificultan el proceso de

contratación de servicios, asimismo dicho conocimiento es considerado como un estudio de línea base para futuros estudios.

1.4.2 Justificación Práctica.

Con la presente investigación se determinó que existen procesos heterogéneos para la contratación de servicios en el Área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, por lo que se siguiere su homogenización. Porque se evidenciaron actitudes y actividades no congruentes respecto a los logros eficientes.

1.4.3 Justificación Metodológica.

La razón que motivó el desarrollo de la presente investigación es que la contratación pública tiene a ser morosa, el cual dificulta la contratación efectiva de servicios; por lo que se obtuvo información sobre los factores que dificultan el proceso de contratación de servicios para replantear el proceso de contratación y futuras investigaciones el cual nos permitirá modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad.

Finalmente, otra fortaleza de la investigación es que el instrumento propuesto puede ser adaptada para otras Entidades.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:

Existen antecedentes de estudio, los mismos que son planteados de manera distinta y enfocan otro tipo de problema:

2.1.1 Estudios realizados a nivel Internacional:

- a) Sáenz Hernández, Lucía. (IPN - 2011). *Diseño de un Sistema de Información Logístico*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias. Quien planteo la siguiente interrogante ¿Los sistemas de información logística presentes en la literatura de alta visibilidad e impacto integran las características estratégicas más importantes? y como objetivo: Diseñar un sistema de información logístico, con base en el análisis de la literatura de alta visibilidad e impacto, que integre las características estratégicas más importantes de la estructura de los sistemas de información, para ayudar al mejoramiento del proceso logístico de las empresas. Arribando a las siguientes conclusiones:
- Algunas implicaciones de la implementación de un sistema de información logístico son el ambiente en el cual funciona la organización, la resistencia al cambio, cambios físicos y la inversión

191

que se debe de hacer para echar a andar el proyecto y que este sea exitoso.

- La cultura fomenta el compromiso con la organización y aumenta la coherencia del comportamiento de los trabajadores, lo que sin duda son beneficios para una compañía. Desde el punto de vista de los empleados, la cultura es valiosa porque reduce la incertidumbre, ya que esta les indica que es lo que tienen que hacer y cómo deben hacerlo.
- La cultura es un inconveniente y se convierte en una barrera de cambio cuando los valores compartidos no son los que acrecentarían la eficacia de una organización.
- La sofisticada tecnología de información también está volviendo más sensibles a las organizaciones. Y por lo tanto muchas de ellas tienen que cambiar su forma de operar, para poder sobrevivir.
- Existen muchas razones por las cuales los trabajadores se resisten al cambio pero entre las más importantes se encuentra el miedo a lo desconocido. Los cambios sustituyen lo conocido con incertidumbre y ambigüedad, esto y el miedo a no ser capaces de aprender una nueva tarea es lo que hace que adopten una actitud negativa.

b) **MUÑOZ GIRALDO, ANA CRISTINA (UCP – 2011).** *Plan de Mejoramiento y Análisis de la Gestión Logística en la Organización Herval LTDA.* Tesis para Obtener el Grado en Administración de Empresas. Quien plantea el siguiente problema ¿Cuáles son las características del proceso logístico de almacenamiento y los planes de acción que permitirán un mejoramiento del área en estudio para la empresa Industrias Herval S.A.S?, asimismo, como objetivo busca: Caracterizar el proceso logístico del almacenamiento de Industrias Herval, y presentar un plan de mejoramiento del área en estudio. Arribando a las siguientes conclusiones:

- La empresa Herval no es dueño de su canal de distribución, ya que sus clientes principales como ABB recogen sus productos, y el resto de los envíos lo hacen por outsourcing.
- El crecimiento que ha tenido la empresa en los últimos años es notorio, sin duda esto se ha dado por la buena actitud, el mejoramiento continuo, la búsqueda de nuevos procesos, la inversión y la capacitación que la empresa brinda, y es por esto que la empresa es un buen caso de estudio si se tiene en cuenta que el comportamiento del sector en la actualidad es decreciente.
- A lo largo de la investigación la empresa realizó 2 cambios en el centro de almacenamiento, lo cual ayudó al mejoramiento del área y al plan de mejoramiento que se realizó.
- La forma que ellos utilizan para señalar los productos terminados es el código del cliente o código del producto que se mandó a realizar, de esta manera identifican para donde se despachará cada producto.
- La empresa Herval aunque no tiene un centro de almacenamiento que cumpla con todas las normas técnicas de almacenamiento, es una empresa que siempre está en búsqueda constante de mejoramiento, y es por esto que en el recorrido del proyecto el centro de almacenamiento se obtuvo varios cambios significativos en el almacén.
- El almacén de la industria Herval cuenta con la mayoría de las normas de seguridad requeridas por el Icontec, ya que tiene botiquín, camilla de emergencia, además que la distribución de los elementos busca la seguridad del empleado.
- El centro de almacenamiento a pesar de tener buenos espacios para almacenaje, cuenta con poca movilidad, pues la dimensión de las puertas y pasillos por donde circula la materia prima y el producto terminado es muy reducida y es por esto que este es uno de los aspectos que se requieren mejorar en la empresa.

- A lo largo del proyecto en el almacén de la empresa se mantuvo una cultura de la desorganización y aunque esta ha disminuido aún permanece; se observan productos terminados y materias primas por fuera de los estantes que obstaculizan los pasillos y corredores.
- El almacén de la empresa Herval posee características similares a la mayoría de los almacenes del sector, debido a que sus estanterías son elaboradas por ellos, poseen problemas con el espacio para algunas piezas sobredimensionadas, manejan poco inventario y trabajan bajo pedido.
- Las estanterías que utiliza la empresa para el manejo de tubulares y cargas no son las adecuadas, ya que son estanterías estándar que dificultan las salida, entradas y movilización de la materia prima.
- El almacén de producto terminado posee mejor organización que el de materia prima, de modo que el primero posee un buen sistema de control en los productos, codificando cada uno de ellos con el código del cliente, pasando al proceso de packing, posee zona de alistamiento y los estantes tienen un orden que aunque no es señalizado para ellos es coherente.
- El plan de mejoramiento que se ha propuesto es viable, ya que, aunque se requiere inversión no es muy costoso implementarlo y de hecho cambios como las estanterías sugeridas podrían ser construidas en la misma empresa.
- La distribución de las estantes y maquinaria actual no es eficiente, estas obstaculiza los movimientos tanto de personal como de materiales, además no ayuda al control y seguridad de los mismos; es por esto que se requiere una re acomodación.
- El almacén de Industrias Herval posee un sistema de almacenaje al azar, de manera que no existe un sitio fijo para cada artículo, sino que los productos se ubican donde hay un espacio libre, una

103

desventaja de este sistema es que para los empleados es más difícil de localizar los productos y el recuento puede ser más largo.

- Se posee poca seguridad para el ingreso al almacén, pues además que se tiene de varias puertas de acceso, no se registra un control de entradas y salidas, no se poseen cámaras de seguridad y las personas encargadas tienen lugares de poca visibilidad para mantener el control permanente.

c) **Martínez Vallejo, C. (2012).** *Análisis de las Compras y Contrataciones Gubernamentales en la Republica Dominicana, 2004-2011.* Tesis para optar el Título de Master en Derecho de la Administración del Estado. Quien plantea el siguiente problema ¿Determinar el avance del Sistema de Compras y Contrataciones en la Republica Dominicana? e ¿Identificar las principales debilidades del Sistema de Compras y Contrataciones en la República Dominicana? y como objetivo: Determinar el avance del Sistema de Compras y Contrataciones en la Republica Dominicana, arribando a las siguientes conclusiones:

- Los componentes que forman parte del sistema de compras y contrataciones en la actualidad resultan innovadores.
- Hemos comprobado la importancia de la publicidad en los concursos, ya que garantiza la transparencia en el proceso y el cumplimiento de unos de los principios fundamentales en la ley.
- Comprobamos las coincidencias que existen entre los principios generales del Derecho y su aplicabilidad en las compras y contrataciones públicas en la Republica Dominicana los cuales han influido de manera positiva en la creación de un marco legal acorde con el derecho administrativo moderno.

2.1.2 Estudios realizados a nivel Nacional:

a. **ARRIETA ALDAVE, E.J. (PUCP - 2012).** *Propuesta de Mejora en un Operador Logístico: Análisis, Evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución.* Tesis para optar el Título

107

Profesional de Ingeniero Industrial. Quien planteó el siguiente objetivo general: Optimizar el recorrido de los flujos logísticos, la utilización de los recursos operativos y la eficacia de los procesos del centro de distribución de un operador logístico mediante propuestas de mejora en sus flujos críticos con la finalidad de reducir los costos operativos incurridos e incrementar el nivel de servicio prestado. En la que se arribó a las siguientes conclusiones:

La realización de mejoras en los procesos o flujos logísticos de la empresa en estudio representó una gran oportunidad para optimizar el nivel de servicio brindado a sus clientes y al mismo tiempo le permitió la reducción de sus costos operativos.

- Es importante realizar una evaluación previa entre lo que la empresa en estudio puede ofrecer como empresa tercerizadora de servicios y lo que realmente se puede realizar debido a la capacidad instalada que se posee. Hay que tener presente que la función de un tercerizador de servicios pasa por mejorar el nivel de eficiencia de sus clientes y a la vez debe proporcionarles valor agregado a través de los servicios ofrecidos.
- Se ha identificado que los productos que no son controlados adecuadamente a su llegada al CDL, durante su recepción, generarán reproceso y un mayor consumo de recursos en las siguientes etapas para la atención de los pedidos.
- Es importante definir y cumplir adecuadamente con los procesos desarrollados en base a las buenas prácticas logísticas y a la filosofía de trabajo de las 5'S. Dichas propuestas han sido desarrolladas buscando la optimización de los procesos y el adecuado uso de todos los recursos involucrados.
- Una adecuada evaluación de los procesos permitió realizar el rediseño de los flujos logísticos presentes en la operación, lográndose reducir en un 80% los tiempos de preparación para

el despacho de una paleta, ello a su vez originó que se reduzca la manipulación y el traslado de los productos en un 43% y se reduzcan costos operativos que no agregaban valor al servicio en un 91%. Los cambios realizados impulsaron a la empresa a lograr una reducción del índice de siniestralidad de productos y en el nivel de horas extras de personal operativo, propiciando además un incremento en el indicador que mide el nivel de cumplimiento de los pedidos.

- El ordenamiento general planteado así como la redefinición de los procesos y sus flujos, permitió que el personal operativo se adapte rápidamente a dichos cambios lo que propició una efectiva participación en el desarrollo de las actividades de la empresa.
- El contar con un inventario controlado, incrementó la probabilidad de conseguir el máximo desempeño en los procesos de atención de pedidos y a la vez se redujeron los reclamos de los clientes.
- A través de un adecuado análisis ABC de los productos se logró distribuir eficientemente los mismos en los *racks*, el cual facilitó el agrupamiento de los productos según su nivel de rotación obteniéndose con ello una reducción en los desplazamientos. Además es importante mencionar que, durante el análisis ABC, se considere no solo aspectos de rotación física de los productos sino también el valor de los mismos, lográndose con ello una mejor custodia de los productos con mayor valor.
- Para lograr un uso eficiente de los espacios, es importante que se pueda minimizar la cantidad de *stock* total almacenado. Con ello se ofrece a los clientes el beneficio de no mantener inmovilizados inventarios que ya no van a utilizar por diversos factores como puede ser la obsolescencia tecnológica.

- Respecto a la información, el problema detectado no era propio de la gestión del WMS, sino más bien de la distribución y acomodo físico inicial de los inventarios que originaron la aparición de cuantiosas diferencias que en un principio no tenían una explicación adecuada y originaban reprocesos y/o desplazamientos innecesarios. La regularización de dichas diferencias trajo consigo una mejora significativa en el uso de recursos y a la vez propició una mejor gestión a nivel de los procesos y el manejo de la información en el sistema WMS.
- Se ha demostrado que a través de una adecuada catalogación de los productos se facilita la identificación de los mismos y con ello se reducen los tiempos de operación debido a que los operarios identifican fácilmente los productos optimizando las operaciones en la gestión interna del CDL (almacenamiento, extracción, *slotting*, reubicación, control de *stocks* y el *picking*).
- La aplicación de las mejoras propuestas ha permitido que se logre una reducción del 45,53% en los costos de los servicios ofrecidos respecto a cómo se realizaban originalmente estos servicios. Los ahorros obtenidos han permitido que la inversión inicial de S/. 788 568,18 que era necesaria para la introducción de las mejoras tengan un periodo de recupero de 16 meses, después de los cuales la empresa incrementó su rentabilidad.
- Con las mejoras implementadas y haciendo un adecuado monitoreo del cumplimiento de las mismas, permitirá que la empresa pueda ingresar a un proceso de acreditación de sus operaciones por medio de la implementación de sistemas integrados de gestión (gestión de calidad, gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional).

b. **CABREJOS BURGA, J.D. (UNC - 2012).** *Contribución al Mejoramiento de la Gestión Logística en el Almacén del Área de Mantenimiento de*

Maquinaria Pesada en la Empresa CYOMIN SAC, DPTO. DE Cajamarca. Tesis para optar el Grado de Maestro en Gerencia del Mantenimiento. Donde plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo se logra mejorar la deficiencia de la gestión logística en el almacén del área de mantenimiento de maquinaria pesada?, y teniendo como objetivo general: Proponer una metodología que contribuya al mejoramiento de la gestión logística del almacén del área de mantenimiento de máquinas pesadas y generar recomendaciones para su aplicación, constituye el objetivo de este estudio. Arribando a las siguientes conclusiones:

- A través de las técnicas de diagnóstico participativo el personal del almacén fue capaz de elaborar el manual de procedimientos para toma de inventarios y desarrollar un procedimiento para realizar toma de inventarios de repuestos de rotación rápida en los almacenes de mantenimiento de maquinaria pesada de la empresa.
- Con el conocimiento de los ítems de repuestos, cantidades, codificación, equivalencia, ubicación, proveedores de repuestos de rotación rápida que componen las diferentes clases de maquinaria, es posible mantener existencias de las cantidades necesarias, consiguiéndose con esto mantener el almacén con stock mínimos.
- Con el conocimiento exacto de la ubicación de los ítems en el almacén y con la aplicación de los indicadores de gestión logística se superó el objetivo ILA de 95.54% y el objetivo IRA de 95.20%.
- Se logró realizar y proponer estrategias para el desarrollo del almacén que incluye un plan de acción a corto y mediano plazo.
- Desde el punto de vista económico, el 90% de los entrevistados indica que el almacén al no contar con repuestos de rotación rápida está originando pérdidas.

c. **CALSINA MIRAMIRA, W.H. (UNMSM – 2003).** *Gestión y Desarrollo en la Industria Gráfica peruana.* Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial. En la que se arribó a las siguientes conclusiones:

- Frente a lo mostrado por la organización analizada, es menester señalar que se hace necesaria, por sobre todo, la implantación de una cultura de servicio e integración al interior de la institución con miras a lograr un mejor desempeño en todos los ámbitos de sus actividades. No se puede prever una tendencia a mejorar sus tratos con los proveedores ni con sus clientes internos o externos.
- Es importante que para el mejor desenvolvimiento de las funciones del área de logística, se considere como dependencia y responsabilidad en la conducción del plan mencionado.
- Tal como se ha dicho, pese a su estructura rígida de organización, la empresa es flexible en sus respuestas frente a las exigencias del mercado y a las nuevas tendencias de desarrollo de productos. Tiene, asimismo, la particularidad de inversiones muy fuertes en tecnología de producción y no tecnología de soporte de toda la información que maneja.
- En el planteamiento de las mejoras de nuevos conceptos logísticos, se busca mejorar la administración logística con herramientas de punta que conllevaran a:
 - ♦ Contribuir en mejorar las funciones del área logística.
 - ♦ Mantener actualizada la data, conllevando a realizar análisis y toma de decisiones acertadas.
 - ♦ Fluidez en la comunicación de los elementos y agentes logísticos.
 - ♦ Mayor control en el seguimiento de trámites y negociaciones.
 - ♦ Optimización de las Tecnologías de Información.

- ♦ Conocimiento claro de los conceptos de los operadores, procesos y sub procesos logísticos.
- ♦ Focalización y respuestas inmediatas en los pedidos de emergencia.
- ♦ Reacción inmediata y capacidad de discernimiento en toma de decisiones de mayor relevancia.

d. **ULLOA ROMAN, K. A. (PUCP - 2009).** *Técnicas y Herramientas para la Gestión del Abastecimiento*. Tesis para optar el Título profesional de Ingeniero Civil. Quien plantea como objetivo general: Proponer técnicas y herramientas que pueden ayudar a mejorar la gestión logística del abastecimiento en dos aspectos: Evaluar y seleccionar insumos con la finalidad de definirlos exactamente antes de la etapa de construcción, mediante un adecuado procedimiento en la toma de decisiones, y Controlar el desempeño de los proveedores de tal manera que se apunte al mejoramiento continuo y al uso de la información obtenida para posteriores procesos de evaluación. Arribando a las siguientes conclusiones:

- La toma decisiones para la construcción de edificaciones, presenta un espectro muy amplio debido a que puede partir desde la elección del sistema estructural continuando con el origen, tipo, marca y proveedor en el caso de los insumos.
- En base a lo anterior se puede ver que para definir exactamente un insumo se deben tomar múltiples decisiones lo cual indica que la definición del abastecimiento no es proceso sencillo sino más bien complejo.
- Es importante resaltar que las decisiones de abastecimiento abarcan las etapas de diseño, planificación y construcción. El abastecimiento debe definirse en las dos primeras etapas de tal manera que se minimicen las decisiones de "última hora"

durante la construcción. Esto evitará retrasos y mayores costos para el proyecto.

- Las decisiones de abastecimiento antes del diseño implican mayormente la elección de algunos materiales que influyen en los planos de un proyecto. Cabe resaltar que también existen algunos equipamientos o sistemas que influyen como por ejemplo: tipo de ascensor o el tipo de suministro de agua (cisterna tanque o cisterna-presión constante hidroneumática). Uno de los objetivos principales de este tipo de decisiones es evitar las iteraciones negativas o rediseños de los planos.
- Las decisiones de abastecimiento antes de la planificación tienen dos propósitos: determinación de los costos unitarios de las partidas para elaborar un presupuesto y dar algunos parámetros para la programación. En este caso, se tienen que decidir sobre los tres tipos de recursos (materiales, mano de obra y equipos) por lo cual el rango de decisión es mucho más amplio que en el diseño. El objetivo principal, es evitar que la elaboración de presupuestos se haga sin analizar cuáles serán los requerimientos que exactamente utilizarán en la obra.
- Las decisiones durante la construcción, como ya se comentó, deberían minimizarse y sólo se deben hacer cuando hayan factores externos que nos obliguen a hacerlos como por ejemplo: subidas de precios intempestivas, falta de stock, etc.
- La teoría de decisiones ofrece un marco general de pasos a seguir con el objetivo de elegir entre varias alternativas aquella que satisfaga los objetivos planteados. Los pasos son: búsqueda de alternativas, determinación de los criterios, evaluación y selección de las alternativas.
- Uno de los aportes de la tesis ha sido desarrollar un catálogo de alternativas para las partidas más incidentes del rubro de estructuras que facilitará la búsqueda de las alternativas.

- Los criterios que se deben usar para evaluar las alternativas son de dos tipos: cualitativos y cuantitativos, siendo estos últimos los más difíciles de determinar. Para ayudar al decisor se ha elaborado un catálogo con criterios cualitativos para el catálogo de alternativas desarrolladas. Cabe resaltar que estos criterios son una base para el decisor pudiéndose agregarse otros de acuerdo a lo que se considere necesario.
- Para la evaluación y selección de insumos se ha planteado una metodología que consta de tres partes fundamentales: evaluación cuantitativa, evaluación cualitativa y la evaluación integral. Esta metodología ofrece dos importantes ventajas; en primer lugar permite evaluar las alternativas usando criterios cualitativos y en segundo lugar integra los resultados de las evaluaciones cualitativas y cuantitativas en una evaluación final.
- La literatura presenta innumerables métodos y herramientas que pueden ser empleados para las evaluaciones cualitativas; sin embargo, siendo conscientes de que uno de los fines de las tesis es proponer soluciones que puedan ser fácilmente aplicadas en el ejercicio profesional; se hizo una encuesta para determinar el método que tanto ingenieros civiles como arquitectos usarían. El resultado arrojó que el 53% de los encuestados emplearía el Método del Scoring.
- El grado de dificultad de los tres métodos escogidos es variable siendo el Scoring el más fácil, la Matriz de Pares medianamente difícil y el AHP el más difícil por lo cual es lógico que la mayoría de los encuestados se haya inclinado por el primero; sin embargo, es importante acotar que no se deberían descartar los otros dos métodos. La mayoría de los profesionales no está acostumbrado a hacer este tipo de evaluaciones por lo que se recomienda empezar usando el Método del Scoring, posteriormente cuando se cree un hábito o costumbre se podría

pasar a usar el AHP que si bien es el más complejo también ofrece un análisis más fino y seguro.

- La metodología propuesta además puede ser utilizado como un documento de sustento técnico para justificar las decisiones tomadas, el cual puede ser revisado y corregido para enmendar una elección mal tomada.
- En esta tesis se reconoce la importancia de realizar un monitoreo del desempeño los proveedores como medio para asegurar el cumplimiento de la calidad, costo, tiempo y alcance. Por lo tanto se ha planteado un procedimiento que consta de tres pasos: definición de criterios y escalas de evaluación; obtención de información del campo y evaluación del desempeño. Este procedimiento puede tener dos objetivos: ayudar a mejorar el desempeño de los proveedores durante el proyecto y nos proporciona información importante que se debe considerar para la selección de proveedores en futuros proyectos.
- Al igual que en la toma de decisiones, se ha propuesto una serie de criterios que ayudarán en la evaluación del desempeño. Asimismo estos criterios no son limitantes sino que pueden modificarse de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Para la evaluación del desempeño se ha adaptado la Matriz de la Evaluación de la Efectividad del Diseño desarrolla por el Instituto de la Industria de la Construcción. La ventaja fundamental que ofrece esta matriz es la de trabajar cuantitativamente los criterios cualitativos.
- Finalmente se concluye que ambas metodologías propuestas son complementarias que contribuirán a desterrar la práctica arraigada de escoger a los proveedores únicamente basándose en el menor precio. La metodología para evaluar el desempeño

de los proveedores ofrecerá información valiosa para ser usada en la selección de los proveedores para futuros proyectos.

2.1.3 Estudios realizados a nivel Local.

a. De La Cruz Quiñonez, Javier y Poma Yaranga, Abel (UNH – 2010).

Factores internos y externos que influyen en la Gestión de Almacén del Gobierno Regional de Huancavelica 2009. En la que se concluye que en el almacén del Gobierno Regional de Huancavelica, el 84% de los trabajadores proceden de la misma ciudad de Huancavelica, así mismo solo el 32% tienen una formación universitaria completa en las áreas de gestión y el 60% están en la modalidad de contratado. Lo cual muestra las debilidades del recurso humano de la Institución, y el control interno de inventario de almacén del Gobierno Regional de Huancavelica, se constituye un factor interno determinante que influyen de manera significativa en la gestión del almacén del Gobierno Regional de Huancavelica; pues en un 80% es factible un sistema de control de entradas y salidas; en el 52% de los casos no existe personal responsable de los documentos de gestión; además el 76% de los casos manifiestan que el almacén no está en condiciones óptimas de funcionamiento; el indicador de los registros contables muestran que el 56% no realizan los inventarios físicos.

2.2 BASES TEORICAS.

2.2.1 Sistema Nacional de Abastecimiento.

Es el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos orientados al racional flujo, dotación o suministro, empleo y conservación de medios materiales; así como acciones especializadas, trabajo o resultado para asegurar la continuidad de los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la administración pública. Al respecto, Castillo 2008, menciona:

“El Sistema de Abastecimiento comprende al conjunto de órganos, funciones, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios que posibiliten realizar las actividades a cargo de una organización en tiempo, forma y al costo más oportuno en un marco de productividad y calidad; y tiene sus orígenes en la actividad militar, que desarrolló esta herramienta para abastecer a las tropas con los recursos y pertrechos necesarios para afrontar las largas jornadas y los campamentos en situación de guerra. Acorde con esta definición, el Sistema de Abastecimiento comprende, los procesos técnicos de Planeamiento, Programación, Obtención, Recepción, Ingreso, Almacenamiento y Distribución, así como la administración y disposición final de los bienes duraderos adquiridos u obtenidos”²

2.2.2 Administración Financiera del Sector Público.

Es el conjunto de normas, principios y procedimientos utilizados por los sistemas que lo conforman y, a través de ellos, por las entidades y organismos participantes en el proceso de planeamiento, captación, asignación, utilización, custodia, registro, control y evaluación de los fondos públicos. Principios: transparencia, legalidad, eficiencia y eficacia. Al respecto, Castillo 2008, menciona:

“Mediante la Ley N° 28112, publicada en el Diario Oficial El Peruano el día 28 de Noviembre del 2003, se instituye la función de la Administración Financiera del sector público, función que dicha norma legal la define como el conjunto de normas, principios y procedimientos utilizados por los Sistemas que la conforman y, a través de ellos, por las entidades y organismos participantes en el proceso de planeamiento, captación, asignación, utilización, custodia, registro, control y evaluación de los fondos públicos”³.

- a. Sistema Nacional de Presupuesto.** Es el conjunto de órganos, normas y procedimientos que conducen el proceso presupuestario de

² Ob. Cit, p.1951.

³ CASTILLO, José. ADMINISTRACION PÚBLICA. p. 994.

todas las entidades y organismos del Sector Público en sus fases de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación. Principios: equilibrio, universalidad, unidad, especificidad, exclusividad y anualidad.

- b. Sistema Nacional de Tesorería.** Es el conjunto de órganos, 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 y uso de los mismos. Principios: Unidad de caja y economicidad.
- c. Sistema Nacional de Endeudamiento.** Es el conjunto de órganos, normas y procedimientos orientados al logro de una eficiente administración del endeudamiento a plazos mayores de un año de las entidades y organismos del Sector Público. Principios: responsabilidad fiscal y sostenibilidad de la deuda.
- d. Sistema Nacional de Contabilidad.** Es el conjunto de órganos, políticas, principios, normas y procedimientos de contabilidad de los sectores público y privado, de aceptación general, y aplicados a las entidades y órganos que los conforman y que contribuyen al cumplimiento de sus fines y objetivos. Principios: uniformidad, integridad y oportunidad. Al respecto, Castillo 2008, menciona:

“En lo correspondiente al Sector Público, tiene por finalidad establecer las condiciones para la rendición de cuenta y la elaboración de la Cuenta General de la República”⁴

- e. Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público.** Constituye el medio oficial para el registro, procesamiento y generación de la información relacionada con la Administración Financiera del Sector Público, cuyo funcionamiento y operatividad se desarrolla en el marco de la normatividad aprobada por los órganos rectores. El registro de la información es único y de uso obligatorio por

⁴ Ob. cit. p. 989.

parte de todas las entidades y organismos del Sector Público, a nivel nacional, regional y local y se efectúa a través del Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público (SIAF-SP). Al respecto Castillo 2008, menciona:

“EL SIAF es un Sistema de Ejecución, no de Formulación Presupuestal ni de Asignaciones (Trimestral y Mensual), que es otro Sistema. Sí toma como referencia estricta el Marco presupuestal y sus Tablas”⁵

2.2.3 Sistema de Abastecimiento.

- A. **Definición.** El sistema de abastecimiento, también denominado “logística” comprende al conjunto de órganos, funciones, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios que posibiliten realizarlas actividades a cargo de una organización en tiempo, forma y costo más oportuno, en un marco de productividad y calidad; y tiene sus orígenes en la actividad militar, que desarrollo esta herramienta para abastecer a las tropas con los recursos y pertrechos necesarios para afrontar las largas jornadas y los campamentos en situación de guerra.

Acorde a esta definición, el sistema de abastecimiento comprende, los procesos técnicos de Planeamiento, Programación, Obtención, Recepción, Ingreso, Almacenamiento y Distribución, así como la administración y disposición final de los bienes duraderos adquiridos u obtenidos. Al respecto, Andía Valencia W. menciona:

“El abastecimiento como actividad de apoyo al funcionamiento interno de la organización, debe contribuir al racional empleo y combinación de bienes y servicios (eficiencia), así como a conseguir los objetivos propuestos (eficacia) del mejor modo posible. Para que la contribución sea real y efectiva es necesario orientarla mediante criterios, reglas, pautas o condiciones

⁵ Ob. cit, p. 1171.

179

previamente establecidas, formando todo ello el Sistema de Abastecimientos”⁶

El Sistema de Abastecimiento es el conjunto interrelacionado de políticas, objetivos, normas, atribuciones, procedimientos y procesos técnicos orientados al racional flujo, dotación o suministro, empleo y conservación de medios materiales; así como acciones especializadas, trabajo o resultado para asegurar la continuidad de los procesos productivos que desarrollan las entidades integrantes de la administración pública.

Este sistema se instituyó a través del Decreto Ley N° 22056, en el marco de actividad de la Dirección nacional de Abastecimiento del Instituto Nacional de Administración Pública. Actualmente el Sistema de Abastecimiento tiene diversas instancias.

B. Finalidad del Sistema de Abastecimiento.

La finalidad del Sistema de Abastecimiento es asegurar la unidad, racionalidad, eficiencia y eficacia de los procesos de abastecimiento de bienes y servicios en la administración pública.

C. Ámbito de aplicación del Sistema de Abastecimiento.

El sistema de abastecimiento en la Administración Pública es de aplicación tanto a los bienes materiales, constituidos por elementos materiales individuales medibles, intercambiables y útiles o necesarios para el desarrollo de procesos productivos, como a los servicios en general, excepto los personales que son competencia del sistema de personal, que para el efecto, cuenta con sus propias normas.

D. Carácter Multifuncional del Sistema: La Cadena de Abastecimiento. La cadena del abastecimiento está compuesta por

⁶ANDIA VALENCIA, Walter. “Gestión Pública”. Pp. 179.

cinco elementos básicos sobre los que se trabaja cualquier estrategia de este tipo:

- El servicio al cliente,
- Los inventarios (almacén),
- Los suministros,
- El transporte y la distribución,
- El almacenamiento.

La optimización y el mantenimiento de los recursos de esta cadena se da a través de sistemas de información compartidas por todos los que intervienen en ella y mediante la aplicación de indicadores de desempeño que permitan conocer los niveles de inventarios, los tiempos de procesamiento, la rotación de los productos, etc.

El primero sobre la velocidad del ciclo/flujo logístico, desde el momento que se genera el pedido de compra hasta que se entrega el producto al usuario, esto ayuda a controlar los famosos cuellos de botella; el segundo indicador tiene que ver con los costos que se agregan a un producto o servicio durante el flujo del abastecimiento y el tercero es útil cuando se quiere medir el grado de satisfacción del usuario, no por la entrega a tiempo o no, sino por la calidad misma del servicio de abastecimiento.

A nivel estratégico, el abastecimiento envuelve a todas las áreas de la Organización para diseñar, desde las etapas de identificación de la necesidad y concepción de los productos y/o servicios, un proceso que incluya todos los medios necesarios para obtener los mejores resultados, en términos económicos y de satisfacción del usuario.

El abastecimiento así entendido tiene un carácter multifuncional; alcanzar el objetivo final de la forma más eficiente posible no depende solo de una función o responsabilidad del área de abastecimiento, sino que es el resultado de aunar los esfuerzos de toda la Organización. De ahí la necesidad de contemplar todo el proceso logístico desde la perspectiva estratégica propia de la alta dirección de la empresa.

E. Desarrollo Inorgánico del Sistema. La Ley de Contrataciones del Estado se circunscribe sólo a los procesos técnicos de Programación (Plan Anual de Adquisiciones) y de Obtención (Procesos de selección), y las normas emitidas por la Superintendencia de Bienes Nacionales, a los procesos técnicos de altas, administración y disposición final de bienes del activo fijo, por lo que los demás procesos se desarrollan de acuerdo a las normas emitidas por el ex – INAP y/o a directivas internas Institucionales.

En el Sistema de Abastecimientos de la Administración Pública del Perú, las normas, regulaciones, controles, fiscalizaciones, capacitaciones, tecnología y, en general, todos los factores que inciden en su desarrollo, se han dado en el proceso de contrataciones y adquisiciones, no así en los demás procesos, que permiten, de una manera técnica y racional, la obtención de bienes, servicios y obras en las mejores condiciones de calidad y precio, así como de bienes en la cantidad necesaria para su uso y la debida conservación, seguridad y mantenimiento de los mismos.

Los estudios de investigación de mercado, la evaluación del comportamiento de los proveedores, la programación de los bienes y servicios a adquirir y contratar como un proceso técnico permanente propio del sistema de abastecimiento, entre otros, no están normados y, de hacerse, contribuirían, de aplicarse técnica y sistemáticamente, a la obtención de bienes y servicios en las mejores condiciones de calidad y precio. En la actualidad, estos procesos no son desarrollados en la administración pública o lo son, pero solo eventualmente y a criterio de instituciones.

Con la actual normatividad, la programación de las contrataciones y adquisiciones se realiza anualmente como una tarea dentro de las fases de programación y formulación presupuestarias, procesos en el que las dependencias de la institución expresan sus requerimientos a través de "Cuadro de Necesidades" formulados por la Oficina de

171

Administración, los mismos que son consolidados y remitidos a la oficina de Presupuesto, quien los compatibiliza con el "Techo Presupuestario" estimado para el ejercicio siguiente. ¿Es esto suficiente para garantizar las necesidades de bienes y servicios de la institución, en una forma racional, eficiente y económica?

Las debidas regulaciones, capacitación y tecnología para la recepción de bienes, ingreso al almacén, custodia, conservación y preservación en el proceso de almacenaje, estadísticas de consumo de materiales, cantidad económica del pedido, eliminación del stocks inmovilizados y bienes para baja en almacén, así como un adecuado mantenimiento para prolongar la vida útil de los bienes, reducirían las necesidades de adquisiciones de las instituciones y por lo tanto, se podrían producir ahorros importantes de recursos económicos.

Las numerosas regulaciones, controles y fiscalizaciones recaen actualmente sobre el desarrollo de los procesos de selección. Pero se podría lograr mejores resultados, en términos de eficacia, eficiencia y transparencia, si también los procesos de planeamiento, programación, ingreso, almacenamiento, conservación y mantenimiento de los bienes estuvieran suficientemente regulados y oficialmente instaurados en la administración pública, y el personal encargado de estos procesos estuviese debidamente capacitado y adiestrado.

F. Aspectos Generales del Sistema de Abastecimiento.

Principios Generales:

El Sistema de Abastecimiento está regulado también por principios generales que enmarcan su funcionamiento. Dentro de estos principios se considera los contenidos en el artículo 4° de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Legislativo N° 1017, para las contrataciones y adquisiciones; y en las Normas Generales de Abastecimiento SA. 05 y SA. 07 aprobadas por Resolución Jefatural N° 118-80-INAP/DNA, para la gestión de almacenes y utilización de bienes y servicios, respectivamente.

a) Principios que rigen a las Contrataciones y Adquisiciones –

Artículo 4° de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Legislativo N° 1017 y su modificatoria Ley N°29873. Los procesos de contrataciones regulados por el Decreto Legislativo N° 1017 y su modificatoria con la Ley N°29873 y su Reglamento se rigen por siguientes principios, sin perjuicio de la aplicación de otros principios generales del derecho público:

- **Principio de Promoción del Desarrollo Humano:** La contratación pública debe coadyuvar al desarrollo humano en el ámbito nacional, de conformidad con los estándares universalmente aceptados sobre la materia.
- **Principio de Moralidad:** Todos los actos referidos a los procesos de contratación de las Entidades estarán sujetos a las reglas de honradez, veracidad, intangibilidad, justicia y probidad.
- **Principio de Libre Concurrencia y Competencia:** En los procesos de contrataciones se incluirán regulaciones o tratamientos que fomenten la más amplia, objetiva e imparcial concurrencia, pluralidad y participación de postores.
- **Principio de Imparcialidad:** Los acuerdos y resoluciones de los funcionarios y órganos responsables de las contrataciones de la Entidad, se adoptaran en estricta aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Legislativo N° 1017 y su Reglamento; así como en atención a criterios técnicos que permitan objetividad en el tratamiento a los postores y contratistas.
- **Principio de Razonabilidad:** En todos los procesos de selección el objeto de los contratos debe ser razonable, en términos cuantitativos y cualitativos, para satisfacer el interés público y el resultado esperado.
- **Principio de Eficiencia:** 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.

- **Principio de Publicidad:** Las convocatorias de los procesos de selección y los actos que se dicten como consecuencia deberán ser objeto de publicidad y difusión adecuada y suficiente a fin de garantizar la libre concurrencia de los potenciales postores.
- **Principio de Transparencia:** Toda contratación deberá realizarse sobre la base de criterios y calificaciones objetivas, sustentadas y accesibles a los postores. Los postores tendrán acceso durante el proceso de selección a la documentación correspondiente, salvo las excepciones previstas en la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Legislativo N° 1017 y su Reglamento. La convocatoria, el otorgamiento de la Buena Pro y los resultados deben ser de público conocimiento.
- **Principio de Economía:** En toda contratación se aplicará los criterios de simplicidad, austeridad, concentración y ahorro en el uso de los recursos, en las etapas de los procesos de selección y en los acuerdos y resoluciones recaídos sobre ellos, debiéndose evitar exigencias y formalidades costosas e innecesarias en las Bases y en los contratos.
- **Principio de Vigencia Tecnológica:** Los bienes, servicios o la ejecución de obras deben reunir las condiciones de calidad y modernidad tecnológicas necesarias para cumplir con efectividad los fines para los que son requeridos, desde el mismo momento en que son contratados, y por un determinado y previsible tiempo de duración, con posibilidades de adecuarse, integrarse y potenciarse si fuera el caso, con los avances científicos y tecnológicos.

- **Principio de Trato Justo e Igualitario:** Todo postor de bienes, servicios o de obras debe tener participación y acceso para contratar con las Entidades en condiciones semejantes, estando prohibida la existencia de privilegios, ventajas o prerrogativas.
- **Principio de Equidad:** Las prestaciones y derechos de las partes deberán guardar una razonable relación de equivalencia y proporcionalidad, sin perjuicio de las facultades que corresponden al Estado en la gestión del interés general.
- **Principio de Sostenibilidad Ambiental:** En toda contratación se aplicaran criterios para garantizar la sostenibilidad ambiental, procurando evitar impactos ambientales negativos en concordancia con las normas de la materia.

b) Unidad en el ingreso físico y custodia temporal de bienes – Norma General de Abastecimiento SA. 05 aprobado por Resolución Jefatural N° 118-80-INAP/DNA. Todos los bienes adquiridos ingresaran físicamente a la entidad por el almacén del órgano de abastecimiento; y para su custodia temporal, esa u otras dependencias aplicaran principios y procedimientos similares.

El almacenamiento en un proceso técnico de abastecimiento, orientado a establecer y aplicar pautas para la ubicación y custodia temporal de los bienes, en cualquier área física acondicionada con ese fin. La custodia temporal se inicia con la adquisición y la recuperación de bienes, las cuales se realizan en formas y modalidades diferentes. El ingreso físico es un acto de incorporación a la entidad, pasando desde fuera de ella hacia adentro a través de un lugar previamente establecido. El ingreso es un acto formal que origina acciones administrativas para certificarlo, acreditar condiciones e incorporar los bienes al conjunto de la entidad. Hay acciones propias del ingreso físico y custodia temporal de bienes, las cuales necesitan ser precisadas y asignadas a

ciertas áreas funcionales, recogiendo las peculiaridades de cada entidad. La unidad en el ingreso físico y custodia temporal garantiza acciones racionales y facilitan el control, en congruencia con el principio contable de "Unidad de Almacén".

- c) Verificación del estado y utilización de bienes y servicios – Norma General de Abastecimiento SA. 07 aprobado por Resolución Jefatural N° 118-80-INAP/DNA.** Las entidades públicas formularan y aplicaran normas para verificar la existencia, estado y condiciones de utilización de los bienes y/o servicios de que dispone la entidad.

La verificación es un acto de constatación física que realizan personas en representación de la entidad. Al sistema de abastecimiento le corresponde la constatación en referencia a las unidades físicas, aplicables tanto a los bienes como a los servicios. La verificación constituye requisito para realizar, de manera racional y sobre bases reales, las acciones de abastecimiento que resulten necesarias. Básicamente la verificación se refiere a los aspectos siguientes: existencia o presencia real del bien o del servicio (visto como acción o resultado); estado, para apreciar el grado de conservación o deterioro del bien así como el resultado del servicio; y condiciones de utilización, para constatar en qué se emplea, lugar, habilidades del responsable, condiciones de seguridad, rendimiento y, sobre todo, el empleo en beneficio de la organización en su conjunto.

2.2.4 Ley N° 29873 Ley de Contrataciones del Estado que modifica al D.L. N° 1017 y Su Reglamento.

- A. Proceso de Selección.** El proceso de selección es una fase dentro del proceso de contratación que tiene como finalidad que la Entidad seleccione a la persona natural o jurídica que presente la mejor propuesta para la satisfacción de sus necesidades. Para ello deberá

seguirse el procedimiento establecido en la normativa sobre contratación pública. Sobre el particular, corresponde señalar que el proceso de selección implica el desarrollo del procedimiento administrativo mediante el cual la Entidad pública invita a los proveedores que se encuentran en el mercado a presentar sus propuestas para que, luego de la evaluación correspondiente, se elija a aquel con el que la Entidad contratará. Al respecto, RLC:

“El proceso de selección es un proceso administrativo especial conformado por un conjunto de actos administrativos, de administración o hechos administrativos, que tiene por objeto la selección de la persona natural o jurídica con las cual las Entidades del Estado van a celebrar un contrato para la contratación de bienes, servicios o la ejecución de una obra”⁷

B. Tipos de proceso de selección. La normativa de contratación pública ha previsto los siguientes procesos de selección:

a. **Licitación Pública:** Se convoca para la contratación de bienes y obras, según los márgenes establecidos en las normas presupuestarias. Al respecto, Retamozo 2013, menciona:

“Es el proceso de selección base, a partir del cual se desprenden los otros tipos y modalidades. En doctrina se la define como el procedimiento administrativo de preparación de voluntad contractual por el que un ente público en ejercicio de la función administrativa invita a los interesados para que, sujetándose a las bases fijadas en el Pliego de Condiciones, formulen propuestas de entre las cuales seleccionará la más conveniente”⁸

⁷ DECRETO LEGISLATIVO N° 1017 y su Reglamento. Ley de Contrataciones del Estado.

⁸ RETAMOZO, Alberto. CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES DEL ESTADO Y NORMAS DE CONTROL. P. 512.

- b. **Concurso Público:** Se convoca para la contratación de servicios, según los parámetros establecidos en las normas presupuestarias.

Retamozo 2013, dice:

“El concurso público y la licitación pública son análogos en cuanto a reglas. La diferencia estriba en que el concurso constituye un procedimiento de selección del contratista por el que se pretende elegir de entre los presentes o intervinientes al que reúna la mayor capacidad técnica, científica, cultural o artística. De acuerdo con lo establecido en el artículo 16 de la LCE y el literal 2 del artículo 19 del RLCE, modificado por los D.S. N°s 021-2009-EF y 138-2012-EF, el concurso público se convoca para la contratación de servicios de toda naturaleza”⁹

- c. **Adjudicación Directa:** Se convoca para la contratación de bienes, servicios y ejecución de obras, según los márgenes establecidos en las normas presupuestarias. Puede ser pública o selectiva.

Retamozo 2013, dice:

“Se aplica tanto para bienes y servicios, como para ejecución de obras. El artículo 17 de la LCE determina que se aplica para las contrataciones que realiza la entidad, dentro de los márgenes que establece la Ley de Presupuesto del Sector Público, pudiendo ser pública o selectiva”¹⁰

- d. **Adjudicación de Menor Cuantía:** Proceso que se aplica a las contrataciones que realice la Entidad, cuyo monto sea inferior a la décima parte del límite mínimo establecido por la Ley de Presupuesto del Sector Público para los casos de Licitación Pública y Concurso Público. Al respecto Retamozo 2013,

“El artículo 18 de la LCE establece que las entidades utilizarán dicho procedimiento cuando la contratación o contrataciones sean inferiores a la décima parte del límite mínimo establecido

⁹ Ob. cit, p. 513.

¹⁰ Ibídem, p. 514.

164

por la Ley de Presupuesto del Sector Público para los casos de licitación pública y concurso público; modalidad que implica para la entidad la obligación de publicar en su portal institucional los requerimientos de bienes o servicios a ser adquiridos bajo dicha modalidad. Asimismo, se establece que estas adjudicaciones se harán obligatoriamente a través del Seace”¹¹

2.2.5 Contrataciones y Adquisiciones no comprendidas en la Ley.

- a. La contratación de trabajadores, servidores o funcionarios públicos sujetos a los regímenes laborales de la carrera administrativa o de la actividad privada.
- b. La contratación de auditorías externas, la misma que se sujeta a las normas del Sistema Nacional de Control. Todas las demás contrataciones que efectúe la Contraloría General de la Republica se sujetan a lo dispuesto en la presente ley y su reglamento.
- c. Las operaciones de endeudamiento y administración de deuda pública.
- d. La contratación de asesoría legal y financiera y otros servicios especializados, vinculados directa o indirectamente a las operaciones de endeudamiento interno o externo y de administración de deuda pública.
- e. Los contratos bancarios y financieros celebrados por las entidades.
- f. Los contratos administrativos de servicios o régimen que haga sus veces.
- g. Los contratos de locación de servicios celebrados con los presidentes de directorios, que desempeñen funciones a tiempo completo en las Entidades o empresas del estado.
- h. Los actos de disposición y de administración y gestión de los bienes de propiedad estatal.
- i. Las contrataciones cuyos montos, sean iguales o inferiores a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias, vigentes al momento de la transacción, lo cual no enerva la responsabilidad de la Entidad de salvaguardar el uso

¹¹ Ibidem, p. 515.

de los recursos públicos de conformidad con los principios de moralidad y eficiencia.

Este supuesto no es aplicable a las contrataciones de bienes y servicios incluidos en el Catálogo de Convenio Marco, conforme a lo que establece el reglamento.

- La contratación de notarios públicos para que ejerzan las funciones previstas en la presente ley y su reglamento.
- Los servicios brindados por conciliadores, árbitros, centros de conciliación, instituciones arbitrales y demás derivados de la función conciliatoria y arbitral; salvo en lo que respecta a las infracciones y sanciones previstas para los árbitros.
- Las contrataciones que deban realizarse con determinado proveedor, por mandato expreso de la ley o de la autoridad jurisdiccional.
- La concesión de recursos naturales y obras públicas de infraestructura, bienes y servicios públicos.
- La transferencia al sector privado de acciones y activos de propiedad del Estado, en el marco del proceso de privatización.
- La modalidad de ejecución presupuestal directa contemplada en la normativa de la materia, salvo las contrataciones de bienes y servicios que se requieran para ello.
- Las contrataciones realizadas con proveedores no domiciliados en el país cuyo mayor valor estimado de las prestaciones se realice en el territorio extranjero.
- Las contrataciones que realicen las Misiones del Servicio Exterior de la República, exclusivamente para su funcionamiento y gestión, fuera del territorio nacional.
- Las contrataciones de servicios de abogados, asesores legales y de cualquier otro tipo de asesoría requerida para la defensa del Estado en las controversias internacionales sobre inversión en foros arbitrales o judiciales.

- Las compras de bienes que realicen las Entidades mediante remate público, las que se realizan de conformidad con la normativa de la materia.
- Los convenios de cooperación, gestión u otros de naturaleza análoga, suscritos entre Entidades, o entre estas y organismos internacionales, siempre que se brinden los bienes, servicios u obras de la función que por ley les corresponde, y además no se persigan fines de lucro.
- Los convenios a que se refiere el presente numeral, en ningún caso se utilizarán para el encargado de la realización de procesos de selección.
- La contratación de servicios públicos, siempre que no exista la posibilidad de contratar con más de un proveedor.
- Las contrataciones realizadas de acuerdo con las exigencias y procedimientos específicos de organismos internacionales, Estados o entidades cooperantes, siempre que se deriven de operaciones de endeudamiento externo y/o donaciones ligadas a dichas operaciones.
- Las contrataciones realizadas de acuerdo con las exigencias y procedimientos específicos de organismos internacionales, Estados o entidades cooperantes, que se deriven de donaciones efectuadas por estos, siempre que dichas donaciones representen por lo menos el 25% del monto total de las contrataciones involucradas en el Convenio suscrito para tal efecto.

En todos los supuesto señalados en el presente numeral, salvo el literal u), intervendrá la Contraloría General de la Republica.

2.2.6 Contratación de bienes y servicios menores o iguales a 3 UITs

Consiste en la contratación de bienes y servicios que no se encuentran afectos a la Ley de Contrataciones del Estado; razón por la que requieren de una Directiva Interna de la entidad para poder regular su funcionamiento mediante un reglamento.

2.2.7 Recursos Tecnológicos.

Un recurso es un medio de cualquier clase que permite satisfacer una necesidad o conseguir aquello que se pretende. La tecnología, por su parte, hace referencia a las teorías y técnicas que posibilitan el aprovechamiento práctico del conocimiento científico. Un recurso tecnológico, por lo tanto, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual). Los recursos intangibles, también llamados transversales, tenemos que subrayar que son fundamentales para poder llevar a cabo el desarrollo de los sistemas existentes. De ahí que bajo dicha categoría se encuentren englobados tanto el personal que se encarga de acometer lo que son los procesos técnicos como los usuarios que hacen uso de los diversos sistemas informáticos, entre otros.

En la actualidad, los recursos tecnológicos son una parte imprescindible de las entidades y empresas. Es que la tecnología se ha convertido en un aliado clave para la realización de todo tipo de tareas. Una entidad o empresa que cuenta con computadoras modernas, acceso a Internet de alta velocidad, redes informáticas internas, teléfonos inteligentes y equipos multifuncionales estarán en condiciones de competir con éxito en el mercado, más allá de las características propias de sus productos o servicios. Los recursos tecnológicos ayudan a desarrollar las operaciones cotidianas de la empresa, desde la producción hasta la comercialización, pasando por las comunicaciones internas y externas y cualquier otra faceta.

2.2.8 Sistemas de Información.

Medio organizado (conjunto de elementos) de proporcionar información pasada, presente y futura (proyecciones) relacionadas con las operaciones internas y conocimiento externo de la organización (basado en el computador). Cuyos elementos son:

- El equipo computacional, es el hardware necesario para que el sistema de información pueda operar.
- El recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema.
- Los Procedimientos
- El software adecuado
- Y los datos

Un sistema de información realiza cuatro actividades básicas:

- a) **Entrada de Información:** Es el proceso mediante el cual el Sistema de Información toma los datos que requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas.
- b) **Almacenamiento de información:** El almacenamiento es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior.
- c) **Procesamiento de Información:** Es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida.
- d) **Salida de Información:** La salida es la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, terminales, cintas magnéticas, la voz, los graficadores y los plotters, entre otros.

Tipos y Aplicaciones de los Sistemas de Información:

- a) **Sistemas Transaccionales:** son los sistemas de información que logran la automatización de procesos operativos dentro de una organización, son llamados así, ya que su función primordial consiste en procesar transacciones tales como pagos, cobros, pólizas, entradas, salidas, etc.

- b) Sistemas de Soporte a la Toma de Decisiones** (Sistemas para la Toma de Decisiones): son los Sistemas de Información que apoyan el proceso de toma de decisiones.
- c) Sistemas Estratégicos:** Los cuales se desarrollan en las organizaciones con el fin de lograr ventajas competitivas, a través del uso de la tecnología de información.

2.2.9 Actitud humana.

A. Definición de actitud.

La actitud es una forma habitual de pensar, sentir y comportarse de acuerdo a un sistema de valores que se va configurando a lo largo de la vida a través de las experiencias de vida y educación recibida. De acuerdo a Alcántara (1992), las actitudes son el sistema fundamental por el cual el ser humano determina su relación y conducta con el medio ambiente. Son disposiciones para actuar de acuerdo o en desacuerdo respecto a un planteamiento, persona, evento o situación específica; dicha de la vida cotidiana.

B. Características de las actitudes:

- Las actitudes son adquiridas, son el resultado de las experiencias y del aprendizaje que el individuo ha obtenido a lo largo de su historia de vida, que contribuye a que denote una tendencia a responder de determinada manera y no de otra.
- Las actitudes son de naturaleza dinámica, es decir, pueden ser flexibles y susceptibles a cambio, especialmente si tienen impacto en el contexto en el que se presenta la conducta.
- Las actitudes son impulsoras del comportamiento, son la tendencia a responder o a actuar a partir de los múltiples estímulos del ambiente.
- Las actitudes son transferibles, es decir, con una actitud se puede responder a múltiples y diferentes situaciones del ambiente.

C. Componentes de la actitud.

Rodríguez Aroldo distingue tres componentes de las actitudes:

- a. **Componente cognoscitivo:** para que exista una actitud, es necesario que exista también una representación cognoscitiva del objeto. Está formada por las percepciones y creencias hacia un objeto, así como por la información que tenemos sobre un objeto. En este caso se habla de modelos actitudinales de expectativa por valor, sobre todo en referencia a los estudios de Fishbein y Ajzen. Los objetos no conocidos o sobre los que no se posee información no pueden generar actitudes. La representación cognoscitiva puede ser vaga o errónea, en el primer caso el afecto relacionado con el objeto tenderá a ser poco intenso; cuando sea errónea no afectará para nada a la intensidad del afecto.
- b. **Componente afectivo:** es el sentimiento en favor o en contra de un objeto social. Es el componente más característico de las actitudes. Aquí radica la diferencia principal con las creencias y las opiniones que se caracterizan por su componente cognoscitivo.
- c. **Componente conductual:** es la tendencia a reaccionar hacia los objetos de una determinada manera. Es el componente activo de la actitud.

D. Adquisición de las actitudes.

No son innatas, hay tres formas de adquisición:

- A través de la experiencia directa, con un objeto, persona o situación.
- Mediante la objetivación de los efectos de un estímulo.
- Como consecuencia de las comunicaciones que constantemente están describiendo las características, atributos o cualidades.

Valoraciones positivas, negativas, por ejemplo, fomentan actitudes en la publicidad.

La adquisición de la actitud se hace todas así, otra forma sería a través de autoconocimiento, análisis crítico descubriendo cosas y situaciones y controlando.

Hay que tener claro que las actitudes se adquieren en determinados contextos y se valora la cultura en todos sus sentidos, teniendo una actitud prioritaria sobre otras que pueden ser más saludables pero no se ponderan tanto.

E. Actitudes en las Organizaciones.

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes.

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades

recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (Shultz, 1990).

F. Satisfacción en el Trabajo.

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

G. Determinantes de la Satisfacción Laboral.

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy

probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores.

H. Participación en el Trabajo.

Es el grado en que los empleados se sumergen en sus labores, invierten tiempo y energía en ellos y conciben el trabajo como parte central de su existencia. Mide el grado en el que la persona se valora a sí mismo a través de la identificación sociológica en su puesto dentro de la empresa. A los trabajadores plenamente identificados realmente les importa el trabajo que realizan.

Los estilos diferentes de comunicación y motivo en el lugar de trabajo pueden tener un efecto grande en la productividad de la compañía. La participación del empleado es importante en el éxito de un negocio,

aunque se deba limitar y debe ser controlado. Según Employee Participation: Background producido por la Universidad de California en Berkeley, hay varias ventajas y las desventajas posibles al grado de la participación de empleado permitieron. Por una parte, la participación de empleado puede mejorar mucho la unidad y el esfuerzo de empleados como ellos entenderán mejor lo que se espera de ellos y estarían más cometidos a las decisiones e instrucciones cuando ellos son su propio. Cuando los trabajadores hacen sus propias metas, ellos motivan a sí mismo; sin embargo, es importante que la administración superior retenga el control para estar seguro que las metas que los trabajadores hacen para sí mismos no son demasiado bajos. La administración superior debe mantener también que el final dice en toda decisión, para ellos podrían saber las cosas que los trabajadores no saben. Finalmente administración debe estar lista para imponer el cambio como los trabajadores pueden llegar a ser demasiado cometidos a las decisiones que ellos han hecho.

I. Compromiso Organizacional.

Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Es aquella que se refiere a que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y que está metido en ello como cualquier otro que labora ahí, es decir este se refiere a identificarse con el servicio persona a la organización y el compromiso con el trabajo a identificarse con su labor específica.

Porter, Steers, Mowday y Boulain (1974) consideran el compromiso organizacional cómo la creencia en las metas y valores de la organización aceptándolas, teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro de la misma. Para Díaz y Montalbán (2004) sería la identificación psicológica de una persona con la organización en la que trabaja.

Los primeros estudios sobre compromiso organizacional aparecen a partir de mediados de los 60 a raíz de los estudios de Lodhal y Kejner (1965) aunque será sobre todo en la década de los 70 cuando se popularice su

estudio en el ámbito norteamericano y posteriormente en otros países occidentales.

Uno de los modelos multidimensionales más populares ha sido el enunciado por Meyer y Allen (1991). Para estos autores, el compromiso se divide en tres componentes diferenciados:

- Compromiso afectivo, es decir la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia de la satisfacción por parte de la Organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente.
- Compromiso de continuación, como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona tiene por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo.
- Compromiso normativo, o deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.).

J. Consecuentes y Antecedentes del Compromiso.

Así se ha comprobado que los trabajadores con un alto grado de compromiso (tanto afectivo, de continuidad como normativo) poseen mayor intención de permanecer en la empresa que otros trabajadores con niveles inferiores de compromiso.

En cuanto a los antecedentes, varios son los que modulan el compromiso de las personas con su Organización. A grandes rasgos podemos agruparlos en dos: características personales y factores situacionales.

- Entre los personales podemos citar el género, la edad y la educación (Allen y Meyer, 1993, Matthieu y Zajac, 1990).
- Entre los situacionales Harrison y Hubbard (1998) han señalado:
Las características del trabajo:

- * la satisfacción hacia la tarea es un antecedente del compromiso (Lok y Crawford, 2001). La pertenencia o estar

insertos dentro de grupos de personas altamente comprometidas.

- * Las características de las Organización: tales como eficiencia organizacional y adaptabilidad.
- * Experiencias laborales previas ocurridas durante la vida laboral del trabajador. Entre estas podemos citar las conductas de supervisión de los jefes o la participación en la toma de decisiones.

2.2.10 Servicio.

El diccionario de la Real Academia Española define servicio (del latín *servitium*) como acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes. En términos más aplicados, servicio es definido como:

- "Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios" (Fisher y Navarro, 1994, p. 185).
- "Es el trabajo realizado para otras personas" (Colunga, 1995, p. 25).
- "Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas" (Fisher y Navarro, 1994, p. 175).
- "Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico" (Kotler, 1997, p. 656).

Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor.

Características de los servicios.

Estos elementos descansan en las características fundamentales de los servicios: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, y

la inseparabilidad de la producción y el consumo (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

De las características diferenciadoras entre los productos tangibles y los servicios cabe destacar el hecho de ser causantes de las diferencias en la determinación de la calidad del servicio. Así, no se pueden evaluar del mismo modo servicios y productos tangibles. A continuación se presentan estas características de una manera más detallada:

- **La intangibilidad.** La mayoría de los servicios son intangibles (Lovelock, 1983). No son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta (Zeithaml, 1981).
- **La heterogeneidad.** Los servicios especialmente los de alto contenido de trabajo son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella.
- **La inseparabilidad.** En muchos servicios, la producción y el consumo son indisolubles (Grönroos, 1978). En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), estas características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio:

- La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.
- La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.
- La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.
- Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios.

Concepto de calidad del servicio.

En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.

La Real Academia Española define **calidad** como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar "algo" a través de ella. Adicionalmente encontramos las siguientes definiciones:

- Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).
- La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.
- De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio,

calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).

- "Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad" (Crosby, 1988).
- La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (Imai, 1998, p. 10).
- "La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar" (Drucker, 1990, p. 41).

El objetivo básico de la calidad objetiva es la eficiencia y por ello se usa en actividades que permitan ser estandarizadas (control estadístico de la calidad). En la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir "al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto" (Zeithaml, 1988, p. 3). En términos de servicio significaría "un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio" (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 16). En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional.

Finalmente, la calidad percibida se valora (alta o baja) en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el consumidor ve como sustitutos.

Estos son los argumentos de los principales exponentes del concepto de calidad percibida del servicio, para señalar que en un contexto de mercado de servicios, la calidad merece un tratamiento y una conceptualización distinta a la asignada a la calidad de los bienes tangibles.

2.2.11 Órgano Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE).

El organismo supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) es la Entidad encargada de velar por el cumplimiento de las Normas de las Adquisiciones públicas del Estado peruano. Tiene competencia en el ámbito Nacional y supervisa los procesos de contratación de bienes, servicios y obras que realiza las entidades estatales.

Es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, con personalidad jurídica de derecho público y constituye un pliego presupuestal.

- a. Misión Institucional.** Somos el organismo rector del sistema de contrataciones y adquisiciones del Estado que promueve la gestión eficiente, eficaz y transparente de la Administración Pública, en beneficio de entidades estatales y privadas, de la sociedad y del desarrollo nacional.
- b. Visión Institucional.** Seremos el organismo público rector del Sistema de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, caracterizado por la alta calidad de sus servicios y reconocido nacional e internacionalmente como aliado estratégico de los agentes públicos y privados en la gestión eficiente, eficaz y transparente de la contratación pública y en la optimización e integración de los procesos técnicos del abastecimiento del Estado.
- c. Objetivos Estratégicos Generales:**
 - Mejorar el sistema de contratación pública a fin de optimizar e integrar los procesos técnicos de abastecimiento del Estado.

- Optimizar los servicios que brindamos a fin de lograr que los agentes del sistema de contratación pública, reconozca al OSCE como un aliado eficiente para una gestión ágil, oportuna, económica y transparente.
- Lograr una gestión de alta calidad que asegure el cumplimiento de los fines institucionales.
- Fortalecer el liderazgo en el ámbito de contratación pública en los procesos de integración internacional.

d. Funciones del OSCE.

- Velar por el cumplimiento y difusión de la Ley, su Reglamento y normas complementarias y proponer las modificaciones que considere necesarias.
- Emitir Directivas en las materias de su competencia, siempre que se refieran a aspectos de aplicación de la Ley y su Reglamento.
- Resolver los asuntos de su competencia en última instancia administrativa.
- Supervisar y fiscalizar, de manera selectiva y/o aleatoria, los procesos de contratación que se realicen al amparo de la Ley y su Reglamento.
- Administrar y operar el RNP, así como cualquier otro instrumento necesario para la implementación y operación de los diversos procesos de contratación del Estado.
- Desarrollar, administrar y operar el SEACE.
- Organizar y administrar arbitrajes de conformidad con los reglamentos que apruebe para tal efecto.
- Designar árbitros y resolver las recusaciones sobre los mismos, en arbitrajes que no se encuentran sometidos a una institución arbitral, en la forma establecida en el reglamento de la Ley.

- Absolver consultas sobre las materias de su competencia. Las consultas que efectúen las entidades serán gratuitas.
- Imponer sanciones a los proveedores inscritos en el RNP que contravengan las disposiciones de la Ley, su Reglamento y normas complementarias.
- Poner en conocimiento de la Contraloría de la Republica los casos en que se observe transgresiones a la normativa de contrataciones públicas, siempre que existan indicios razonables de perjuicio económico al Estado o comisión de delito.
- Suspender los procesos de contratación, en los que como consecuencia del ejercicio de sus funciones observe transgresiones a la normatividad de contrataciones públicas, siempre que existan indicios razonables de perjuicio económico al Estado o la comisión de delito, dando cuenta a la Contraloría General de la Republica, sin perjuicio de la atribución del Titular de la Entidad que realiza el proceso, de declarar la nulidad de oficio del mismo.
- Promover la Subasta Inversa, determinando las características técnicas de los bienes o servicios que serán provistos a través de esta modalidad y establecer metas institucionales anuales respecto al número de fichas técnicas de los bienes o servicios a ser contratados.
- Desconcentrar sus funciones en sus órganos de alcance regional o local de acuerdo a lo que establezca el presente Reglamento.
- Proponer estrategias y realizar estudios destinados al uso eficiente de los recursos públicos y de reducción de costos.
- Las demás que le asigne la normativa.

e. Organización y recursos.

La organización del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, las características de los registros referidos en el presente Decreto Legislativo y demás normas complementarias para su funcionamiento serán establecidas en su Reglamento de Organización y Funciones.

Los recursos del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE son los siguientes:

- Los generados por el cobro de tasas previstas en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE;
- Los generados por la venta de bienes y prestación de servicios;
- Los generados por la ejecución de las garantías;
- Los generados por la capacitación y difusión de la normativa en materia de su competencia;
- Los provenientes de la cooperación técnica nacional o internacional;
- Los provenientes de las donaciones que se efectúen a su favor;
- Los provenientes de la imposición de multas; y,
- Los demás que le asigne la normativa.

La administración y cobranza de los recursos y tributos a que se refiere el presente artículo es competencia del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE, para lo cual tiene facultad coactiva.

2.2.11.1. ASPECTOS GENERALES DEL SEACE**¿QUÉ ES EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE CONTRATACIONES DEL ESTADO – SEACE?**

El Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado – SEACE, es un sistema integral, compuesto por políticas, procedimientos, normas y software basado en el uso del internet, con el fin de dar transparencia, optimizar, modernizar y generar ahorros en las contrataciones públicas del Perú.

¿QUÉ FUNCIONALIDADES TIENE EL SEACE?

El SEACE, permite el intercambio de información y difusión sobre las contrataciones del Estado, así como, el seguimiento de la ejecución de las contrataciones públicas y la realización de transacciones electrónicas.

¿QUIÉNES PUEDEN INGRESAR A LA OPCIÓN “ACCESO A USUARIOS REGISTRADOS”?

La opción “Acceso Usuarios Registrados” está reservado para: Funcionarios públicos que registran información, Contraloría General de la República, Órgano de Control Institucional (Prevía solicitud creación de usuario - funcionario del SEACE), el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado y Proveedores inscritos en el RNP.

¿CUÁLES SON LAS DISPOSICIONES QUE REGULAN EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE CONTRATACIONES DEL ESTADO?

- A. Ley de Contrataciones del Estado, aprobada por Decreto Legislativo N° 1017- PCM.
- B. Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 184-2008-EF y sus modificaciones.
- C. Directiva N° 005-2009-OSCE/CD.
- D. Directiva N° 001-2013-OSCE/CD.
- E. Directiva N° 007-2012-OSCE/CD.

- F. Directiva N° 010-2012-OSCE/CD.
- G. Directiva N° 015-2012-OSCE/CD.
- H. Directiva N° 017-2012-OSCE/CD.
- I. Ley 27806, de Transparencia al acceso de la información.

¿QUÉ ÁREAS TEMÁTICAS DE ACCESO PUEDO ENCONTRAR EN EL PORTAL SEACE O SEACE PÚBLICO EN GENERAL?

El Portal del SEACE presenta las siguientes ÁREAS TEMÁTICAS:

- A. Inicio
- B. Planes Anuales
- C. Procesos de Selección
- D. Subasta Inversa
- E. Convenio Marco
- F. Compras Corporativas

¿EN DÓNDE PUEDO ENCONTRAR LOS MANUALES, TUTORIALES, COMUNICADOS SOBRE EL MANEJO OPERATIVO DEL SEACE?

Para poder acceder a los manuales de usuario, videos tutoriales, formularios, solicitudes, listados de comunicados, avisos y otros documentos sobre el registro de información y manejo operativo del SEACE deberá ingresar a través de la opción Documentos y Publicaciones del ÁREA TEMÁTICA:

¿CÓMO PUEDO OBTENER INFORMACIÓN RESPECTO A LOS PROCESOS PROGRAMADOS PARA EL PRESENTE AÑO DE LA ENTIDAD DE MI INTERÉS?

La información de los procesos programados para el año en curso de cualquier Entidad se encuentra en los Planes Anuales de cada uno de ellos. Esta información puede encontrarla en la página Web del SEACE, ruta: Planes Anuales, Consulta de Planes Anuales.

2.2.12 Universidad Nacional de Huancavelica.

La Universidad Nacional de Huancavelica es un lugar de Conocimiento, Investigación y Desarrollo. Estamos muy orgullosos de estos tres principios. Son la base de nuestras estrategias en el aprendizaje, enseñanza, y la investigación, que nos ayudan a interactuar con el mundo globalizado de la actualidad. Es por eso que ha pasado a desempeñar un papel vital para el desarrollo de nuestra región alto andina, así como de todo el Perú e Internacionalmente, gracias a los convenios con universidades extranjeras y nacionales. Nuestra visión para la educación superior va más allá de abrir las mentes y ampliar los horizontes individuales. Queremos que nuestros egresados sean valiosos para el desarrollo económico, social y cultural en los cargos donde van a desempeñarse.

A. Misión.

Universidad líder y competitiva en la formación profesional científica, tecnológica y humanista, comprometida con el desarrollo sostenible de la región.

B. Visión.

Universidad alto andina, descentralizada, formadora de profesionales científicos, tecnológicos y humanistas comprometidos con el desarrollo integral generando conocimiento y transfiriendo tecnología en armonía con el ambiente.

C. Reseña Histórica de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Los orígenes de nuestra Universidad Nacional de Huancavelica, se remonta a la época del gobierno del Gral. Manuel A. Odría, en la que se presentan una serie de proyectos de creación, hasta el período del régimen aprista, en el que el Proyecto de Creación, presentado por el diputado Dr. Moisés Tambini del Valle fue aprobado por Ley N° 25265, la misma que se promulgó y se publicó el 20 de junio de 1990, creando la Universidad Nacional de Huancavelica con las siguientes Facultades: Ciencias de Ingeniería, Educación y Enfermería, siendo la primera

Universidad peruana que, por creación tiene un carácter descentralizada. Es de mencionar la contribución eficaz de los diputados de entonces señores Tasiano Girón, Andrés Loayza y Alejandro Herrera. Así como el senador de la República Rolando Breña Pantoja y de la Asociación de Estudiantes Universitarios Huancavelicanos Residentes en Lima, presididos por el Dr. Jorge Matos Mendieta.

La Primera Comisión Organizadora fue designada por la Asamblea Nacional de Rectores, mediante la Resolución N° 0270-90-ANR del 02 de octubre de 1990, comisión esta que vino a Huancavelica para instalar oficialmente la UNH, en ésta ciudad que es la sede central. Fue el domingo 14 de octubre de ese año en el que se llevó acabo, en la plaza de Armas, aquella ceremonia inolvidable de instalación, constituyendo un verdadero acontecimiento cultural que marcó un hito en la historia regional de Huancavelica, en la que participó el pueblo entero con toda su fuerza viva, sentándose luego el acta correspondiente en el libro de oro de hechos históricos de Huancavelica, donde registraron sus firmas las autoridades de la localidad, los miembros de la comisión y cientos de ciudadanos que presenciaron tan importante acontecimiento.

El domingo 29 de setiembre de 1991, se realizó el primer examen de admisión en los ambientes del Centro Escolar N° 37001 (Los Pepines) de Huancavelica, en el que, de los 1231 postulantes, lograron ingresar 860 jóvenes, los primeros estudiantes de esta flamante Universidad y, el 15 de junio de 1992, en un acto igualmente histórico, la UNH dio inicio sus actividades académicas tanto en Huancavelica como en las subsedes descentralizadas de Acobamba, Angaraes y Tayacaja.

D. Organización de la Universidad Nacional de Huancavelica.

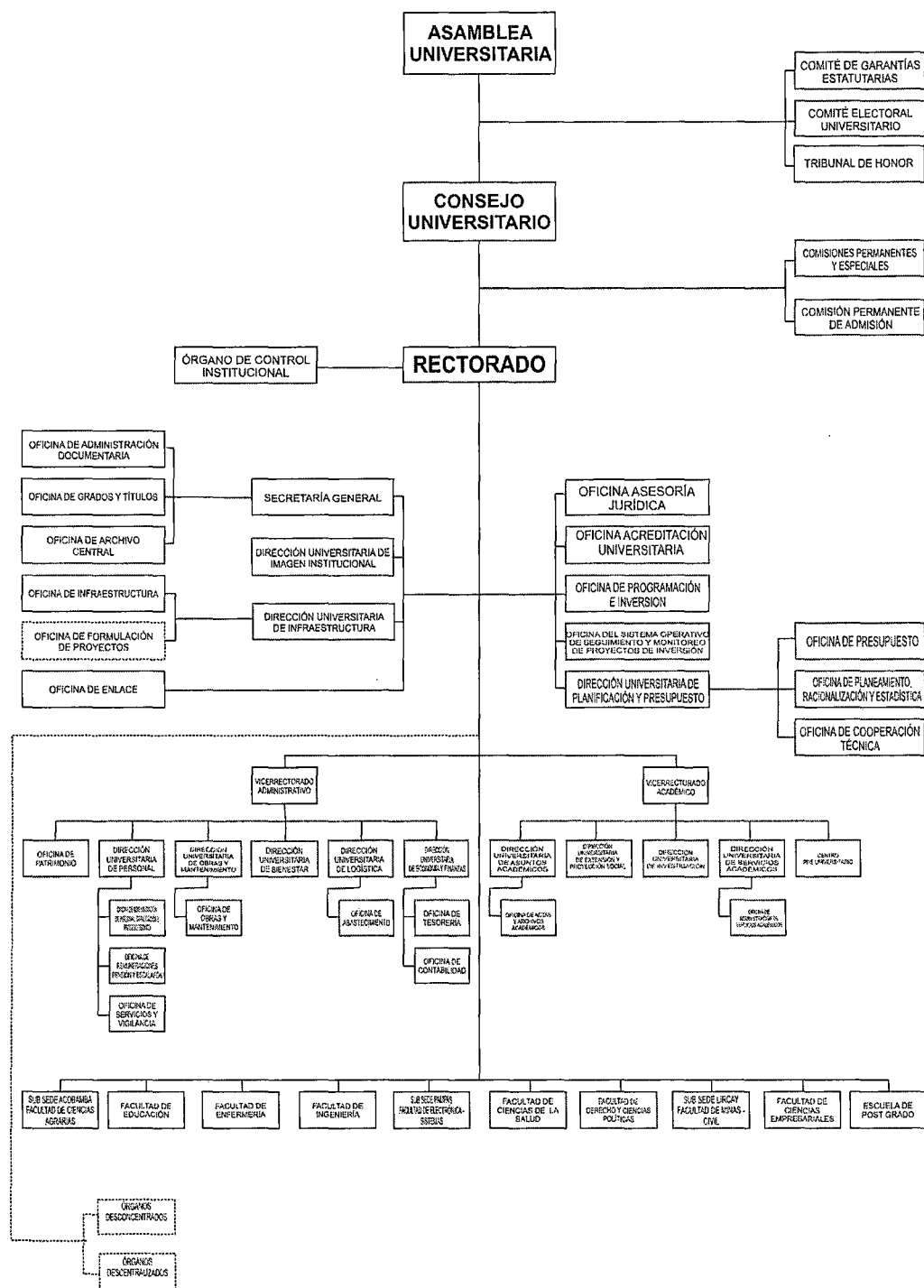
La Organización Académica y Administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica se sustenta en el Régimen Facultativo, la Ley Universitaria y Normas Orgánicas establecidas concordantes con los

Sistemas Nacionales de la Administración Pública. Para lograr los fines y el cumplimiento de las funciones de la Universidad, estas se orientan por los principios de integración, descentralización y desconcentración de funciones y atribuciones; racionalización de recursos humanos, económicos y materiales, y la simplificación de procedimientos académicos y administrativos.

La Administración de la Universidad está al servicio de la labor académica y de la formación profesional. Se organiza en concordancia con sus fines y objetivos dentro del marco de la descentralización, desconcentración, y simplificación administrativa.

E. Estructura Orgánica de la Universidad Nacional de Huancavelica:

Grafico N° 01



*** Órganos de Gobierno.**

- Asamblea Universitaria.
- Consejo Universitario.
- Rectorado.
- El Consejo de facultad.
- Decanatura.

*** Alta Dirección.**

- Rector.
- Vicerrector Académico.
- Vicerrector Administrativo.

F. Órganos Consultivos y de Coordinación.

*** Dependientes de la Asamblea Universitaria.**

- Comité Electoral.
- Comité de Garantías Estatutarias y de Reglamentos.

*** Dependientes del Consejo Universitario.**

- Comisiones Permanentes.
- Comisiones Especiales.
- Comisión Permanente de Admisión.

*** Dependientes del Vicerrectorado Académico.**

- Consejo Académico.

*** Dependientes del Vicerrectorado Administrativo.**

- Consejo Administrativo.

G. Órganos de Control.

- Oficina de Control Institucional

H. Órganos de Asesoramiento.

- Dirección Universitaria de Planificación y Presupuesto.
- Oficina de Asesoría Jurídica.

I. Órganos de Apoyo.

*** Dependientes del Rectorado.**

- Secretaría General.

- Dirección Universitaria de Imagen Institucional.
- Dirección Universitaria de Infraestructura.

*** Dependientes del Vicerrectorado Académico.**

- Dirección Universitaria de Investigación.
- Dirección Universitaria de Asuntos Académicos.
- Dirección Universitaria de Servicios Académicos.
- Dirección Universitaria de Extensión y Proyección Social.

*** Dependientes del Vicerrectorado Administrativo.**

- Dirección Universitaria de Personal.
- Dirección Universitaria de Economía y Finanzas.
- Dirección Universitaria de Bienestar.
- Dirección Universitaria de Obras y Mantenimiento.
- Dirección Universitaria de Logística.

J. Órganos de Línea.

- Facultades.
- Escuelas de Post Grado.

K. Órganos Desconcentrados.

Son las Empresas Universitarias con personería jurídica de derecho privado, creadas en atención a las necesidades institucionales. El directorio es designado por el Consejo Universitario a propuesta del Rector.

L. Órganos Descentralizados

Son las empresas creadas por la Universidad que funcionan en las sedes.

2.2.12 Órganos de Gobierno de la Universidad Nacional de Huancavelica.

A. La Asamblea Universitaria.

La Asamblea Universitaria es el máximo órgano de gobierno de la Universidad Nacional de Huancavelica, y está integrado por:

- a) Rector.

- b) Los Vicerrectores: Académico y Administrativo.
- c) Los Decanos de las Facultades.
- d) El Director de Post Grado.
- e) Los representantes de los profesores de las diversas facultades, en un número igual al doble de la suma de las autoridades universitarias en los inicios anteriores la mitad de ellos son profesores principales, el número restante, dos tercios son profesores asociados y un tercio de profesores auxiliares.
- f) Los representantes de los estudiantes constituyen el tercio del número total de los miembros de la Asamblea Universitaria.
- g) Los representantes de los graduados en un número no mayor al de la mitad de los decanos en calidad de supernumerarios con derecho a voz y voto.

Atribuciones de la Asamblea Universitaria:

- a) Reformar el Estatuto Universitario.
- b) Elegir al Rector y a los Vicerrectores, pronunciarse sobre sus reuniones y declarar la vacancia de sus cargos.
- c) Ratificar el Plan Anual de Funcionamiento y Desarrollo de la Universidad previa aprobación del Consejo Universitario.
- d) Pronunciarse sobre la Memoria Anual del Rector y evaluar el funcionamiento de la Universidad.
- e) Elegir, en la primera sesión ordinaria del año, al Comité Electoral Universitario, la Comisión de Garantías Estatutarias y Reglamentarias, y al Tribunal de Honor.
- f) Acordar la creación, fusión, supresión, reubicación y reorganización de las facultades, escuelas académicas profesionales, departamentos académicos y Escuela de Post Grado, a propuesta del Consejo Universitario.
- g) Resolver en última instancia los problemas de extrema gravedad para la vida institucional.

- h) Pronunciarse sobre los problemas trascendentales que afectan a la Universidad, la educación y la vida del país.
- i) Ratificar el Presupuesto General de la Universidad y juzgar la marcha económica de la institución.
- j) Conformar las comisiones que establece el Estatuto y las que consideren conveniente y disponer los medios necesarios para la operatividad de las mismas.
- k) Elaborar y aprobar su reglamento.

B. Consejo Universitario.

El Consejo Universitario es el Órgano de Dirección Superior, de Promoción y de Ejecución de la Universidad. Está integrada por:

- a) El Rector, quien lo preside.
- b) Los Vicerrectores.
- c) Los Decanos de cada Facultad.
- d) El Director de la Escuela de Post Grado.
- e) Los representantes de los estudiantes en un tercio del total de miembros del Consejo.
- f) Un representante de los graduados.

Atribuciones del Consejo Universitario:

- a) Supervisar la actividad académica, administrativa y económica de la universidad.
- b) Aprobar, a propuesta del Rector el Plan Anual de Funcionamiento y Desarrollo de la Universidad.
- c) Sancionar los Reglamentos de la Universidad Nacional de Huancavelica.
- d) Aprobar el Presupuesto General de la Universidad, autorizar los actos y contratos que atañen a la institución y resolver todo lo pertinente a su economía.

- e) Proponer a la Asamblea Universitaria, la creación, fusión, supresión, reubicación reorganización de las facultades, Escuela de Post Grado, Departamentos Académicos, Escuelas, Institutos y Centros.
- f) Ratificar la Currícula propuesta por las facultades.
- g) Conferir los Grados y Títulos Profesionales aprobados por las facultades, así como otorgar distinciones honoríficas, reconocer y revalidar los estudios, grados y títulos.
- h) Aprobar anualmente el número de vacantes para el concurso de admisión previa propuesta de las facultades y escuelas.
- i) Nombrar, contratar, promover, remover, y ratificar a los profesores y personal administrativo de la Universidad, a propuesta, en su caso, de la respectiva Facultad o Vicerrectorado Administrativo.
- j) Declarar en receso temporal a la Universidad, o a cualquiera de sus unidades académicas cuando las circunstancias lo requieran, con cargo a informar a la Asamblea Universitaria.
- k) Ejercer en instancia revisora, el poder disciplinario sobre los no docentes.
- l) Resolver los recursos de apelación de los docentes y estudiantes, y tramitar los casos de revisión ante la Comisión de Asuntos Contenciosos de la ANR. Designar los funcionarios de confianza a propuesta de los órganos correspondientes.
- m) Cautelar los bienes y rentas de la Universidad.
- n) Autorizar comisiones de servicio, y licencias a las autoridades, personal docente y administrativo por periodos mayores a tres meses.
- o) Aprobar el otorgamiento del año sabático a los docentes, a propuesta de las facultades.
- p) Aprobar y ratificar acuerdos y convenios con otras universidades e institutos nacionales y extranjeras.
- q) Aprobar anualmente las diferentes tasas y derechos.

- r) Aceptar herencias, legados, donaciones y todo aquello que beneficie a la Universidad.
- s) Reconocer los gremios, legalmente constituidos, de docentes, estudiantes y no docentes.
- t) Otorgar premios, becas y distinciones a los miembros de la comunidad universitaria y personalidades que contribuyen al desarrollo de la Universidad Nacional de Huancavelica.
- u) Crear funciones para el apoyo a los miembros de la institución.
- v) Ratificar y nombra a los docentes y demás autoridades académica.
- w) Resolver, en primera instancia, los conflictos internos.
- x) Conocer y resolver los demás asuntos que no están encomendados específicamente a otras autoridades universitarias.

2.2.13 Dirección Universitaria de Logística.

La Dirección Universitaria de Logística, es un órgano de apoyo técnico administrativo, encargado de la ejecución del sistema de Abastecimiento, registra los bienes. Propone al Vicerrectorado Administrativo, los lineamientos referentes a este sistema. La Dirección Universitaria de Logística es un órgano dependiente del Vicerrectorado Administrativo, está a cargo por un Director Universitario.

A. Estructura Orgánica.

a. Órgano de Dirección.

- Director Universitario de Logística.

b. Órgano de apoyo.

- Secretaria.

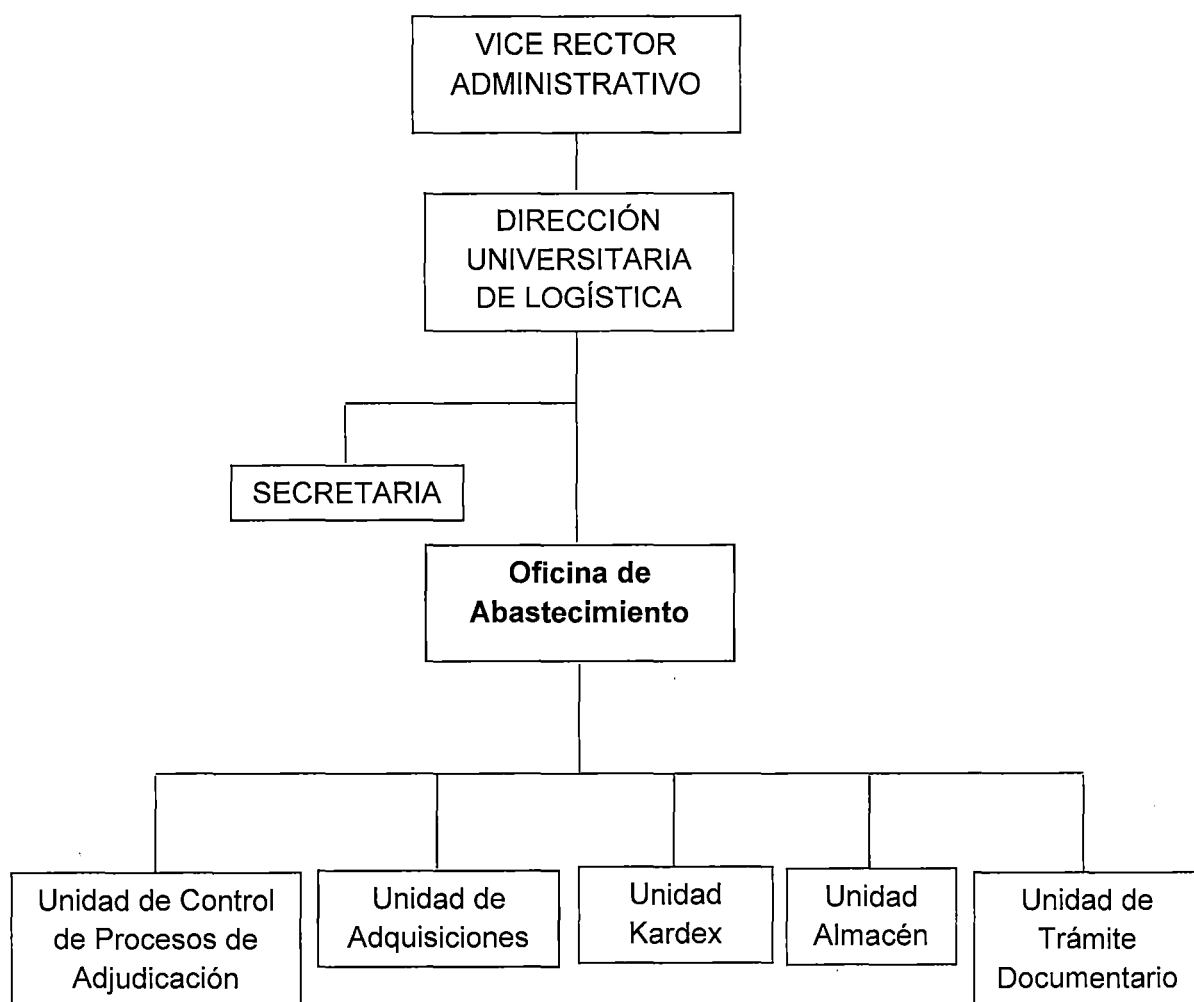
c. Órgano de Línea.

- Oficina de Abastecimiento.
- Unidad de Control de Procesos de Adjudicación.
- Unidad de Adquisiciones.
- Unidad de Kardex.
- Unidad de Almacén.

132

Organigrama Estructural

Gráfico N° 02



131

B. Cuadro Orgánico de Cargos:

Tabla N° 01

N°	DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA Y CARGOS CLASIFICADOS Y/O ESTRUCTURADOS	TOTAL	N° DEL C.A.P.	OBSERVACION
001	Dirección Universitaria de Logística. Director universitario	01	069	ASDE
002	Oficinista III	01	070	Nombrado

C. Funciones Específicas a Nivel de Cargos:**a. Órgano de Dirección.****Denominación del Cargo.****Director Universitario de Logística.**

- * **Dependencia:** Vicerrector Administrativo.
- * **Unidad Orgánica:** Dirección Universitaria de Logística.
- * **N° Cargo:** 069.
- * **Cargo Clasificado:** Director del Sistema Administrativo I.
- * **Código:** D3-05-295-1.
- * **Condición:** ASDE (Confianza).

Naturaleza del Cargo:

- El Director Universitario de Logística, depende jerárquicamente del Vicerrector Administrativo y funcionalmente del Rector.
- El Director Universitario de Logística, tiene bajo su mando y supervisión a las siguientes oficinas de Abastecimiento.
- El Director Universitario de Logística está encargado de dirigir eficiente y eficazmente los procesos de Abastecimiento de bienes y servicios, en función a los procesos técnicos de catalogación, programación, registro, adquisición, almacenamiento, seguridad, registro y control de bienes, recuperación y/o reposición de bienes, racionalización, distribución final.

Funciones:

- Elaborar el Plan de Trabajo de la Dirección Universitaria de Logística, elevar al Vicerrectorado Administrativo, para su aprobación y consolidación; así mismo controlar la elaboración y ejecución del Plan de Trabajo de las Oficinas Orgánicas a su cargo.
- Elaborar, analizar e interpretar las normas y dispositivos, que tienen vigencia para las oficinas a su cargo y proponer a las autoridades competentes para su implementación al cual se enmarca en las legalizaciones respectivas.
- Elaborar y emitir Directivas y Reglamentos que emanan de sus funciones, previa coordinación con el Vicerrectorado Administrativo y la Oficina de Asesoría Legal.
- Proporcionar al personal en general la información necesaria para el mejor desempeño de sus funciones. Capacitar al personal a su cargo en cuanto compete al sistema de Abastecimiento, Control Patrimonial, Almacenamiento y Servicio y Seguridad.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones que sobre la administración están contemplados en el Reglamento General de la Universidad y demás normas conexas, e informar para las sanciones correspondientes para con los infractores, a las Direcciones respectivas, Vicerrectorado Administrativo y otras.
- Cumplir con los planes y políticas del personal a su cargo que laboran en la Universidad, organizando y dirigiendo los sistemas correspondientes a su función, de acuerdo a las normas vigentes, utilizando las técnicas más avanzadas con apoyo de las Oficinas Orgánicas internas.
- Estudiar, analizar y dictaminar expedientes de tipo Administrativo – Logístico.
- Coordinar con las Instituciones correspondientes al ramo, como son el Ministerio de Economía y Finanzas y Comisiones de Gobiernos,

sobre los procesos de calificación y otros concernientes al aspecto Administrativo – Logístico.

- Coordinar con la Dirección Universitaria de Planificación y Presupuesto, el crecimiento poblacional de trabajadores en general, como también el crecimiento de la población estudiantil, de la Universidad, para las previsiones del caso en lo referente a bienes.
- Coordinar, planificar, organizar, dirigir y controlar la implementación y ejecución de los sistemas de las oficinas de Abastecimiento.

Línea de Autoridad:

- El Director Universitario de Logística, depende jerárquicamente del Vicerrector Administrativo y funcionalmente del Rector.
- El Director Universitario de Logística, tiene bajo su mando y supervisión a las siguientes oficinas de Abastecimiento.

Grado de Responsabilidad.

El Director Universitario de Logística, es responsable de las actividades que se desarrolla, así como en cada una de sus dependencias de línea, ante el Vicerrector Administrativo, recayendo responsabilidad administrativa, civil y/o penal si es que hubiere lugar por la inobservancia a la normatividad vigente en el ejercicio de sus funciones.

Línea de Coordinación:

- **Funcional:** Rector, Vicerrectores Académico y Administrativo, Docentes, Personal Administrativo y Trabajadores en General.
- **Coordinación:** Rector, Vicerrectores Académico y Administrativo, Directores Universitarios: de Personal, Economía y Finanzas, Obras y Mantenimiento, Bienestar, etc., y demás dependencias.

Requisitos Mínimos:

- Ser Docente Ordinario.

hb

- Experiencia en la conducción de programas administrativos relacionados al área.
- Capacitación especializada en el área.

f. Órgano de Apoyo.

Denominación Del Cargo.

Auxiliar de Sistema Administrativo III.

- * **Dependencia:** Dirección Universitaria de Logística.
- * **Unidad Orgánica:** Secretaria de la Dirección Universitaria de Logística.
- * **Cargo Clasificado:** Oficinista III.
- * **Código:** 537-043-6A4.
- * **Condición:** Nombrado.

Naturaleza del Cargo.

Supervisión y/o ejecución de labores complejas en la Dirección Universitaria de Logística, supervisa la labor de personal auxiliar.

Funciones:

- Analizar trabajos mecanográficos diversos de la Dirección Universitaria de Logística.
- Recepcionar documentos varios, llegando a la Dirección, registrándolos en el libro respectivo para tal fin.
- Redactar documentos oficiales de uso interno y externo basándose en las instrucciones de la Directora.
- Clasificar, organizar y archivar los documentos emitidos y recibidos de las diferentes dependencias de la Universidad en forma cronológica.
- Tramitar los documentos emitidos o recibidos de acuerdo a los proveídos de la Directora, como también efectuar el seguimiento documentario hasta su culminación.
- Recepcionar y efectuar llamadas telefónicas, de acuerdo a las necesidades de la Dirección, en función a las actividades propias

129

de la naturaleza del Sistema de Abastecimiento y de los procesos inherentes a la dependencia; velar por el buen estado de los bienes y/o materiales.

- Otras actividades asignadas por la Directora de la Dirección Universitaria de Logística.

Línea de Autoridad.

Ninguna, depende jerárquicamente del Director Universitario de Logística.

Grado de Responsabilidad.

Custodiar los archivos de la Dirección Universitaria de Logística, responsable de tener al día los registros, tramites y organizados todos los archivos de la dirección, recayendo responsabilidad administrativa, civil y/o penal si es que hubiere lugar por la inobservancia a la normatividad vigente en el ejercicio de sus funciones.

Línea de Coordinación.

Es la encargada de hacer todas las coordinaciones con el Director Universitario de Logística. Coordina con todas las oficinas para que llegue la documentación a las oficinas pertinentes.

Requisitos mínimos:

- Instrucción secundaria.
- Capacitación en el área requerida.
- Amplia experiencia en labores de Oficina.

Órganos de Línea.

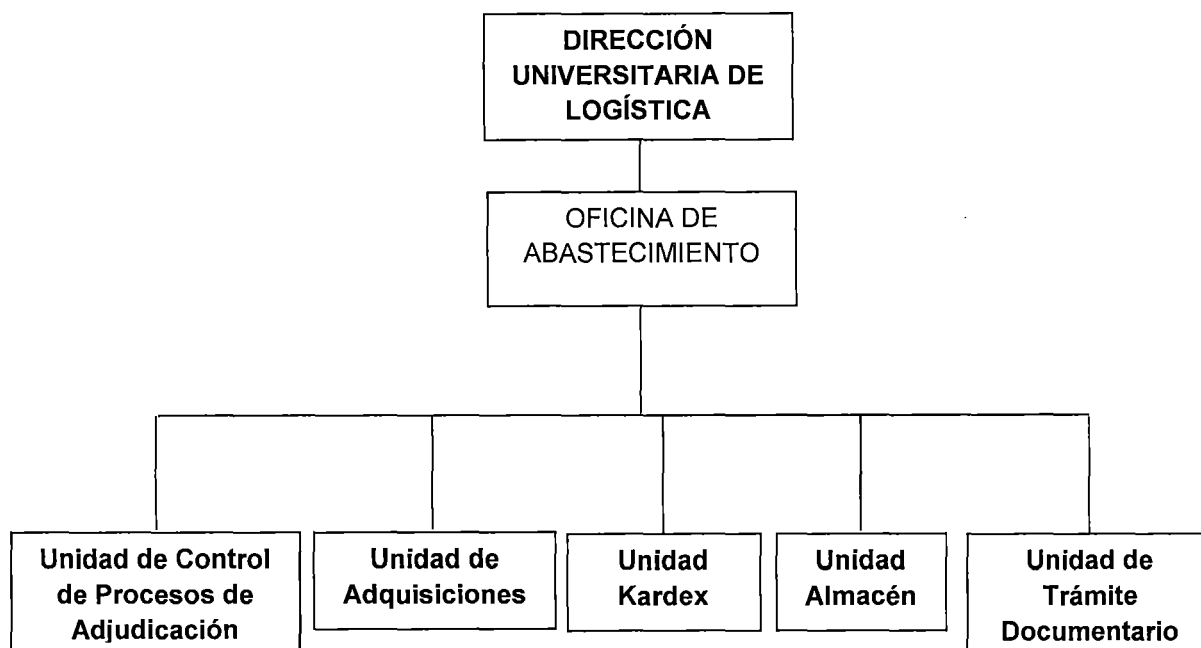
De la Oficina de Abastecimiento.

La Oficina de Abastecimiento, es el órgano de línea, dependiente de la Dirección Universitaria de Logística, orientada a asegurar la eficiencia y eficacia del Sistema de Abastecimiento de bienes, servicios y/u otros, a través de los proceso técnicos, inherentes al sistema.

126

Organigrama Estructural

Grafico N° 03



Cuadro Orgánico de Cargos.

Tabla N° 02

N°	DENOMINACIÓN DE LA UNIDAD ORGÁNICA Y CARGOS CLASIFICADOS Y/O ESTRUCTURADOS	TOTAL	N° DEL C.A.P.	OBSERVACION
	Oficina de Abastecimiento			
001	Jefe de la Oficina de Abastecimiento.	01	071	Confianza.
002	Técnico Administrativo III.	01	074	Nombrado.
003	Técnico Administrativo III.	01	075	Nombrado.
004	Técnico Administrativo III.	01	076	Nombrado.

Descripción de funciones específicas a nivel de cargo.

Denominación del cargo.

g. Jefe de la oficina de abastecimiento.

- * **Dependencia:** Dirección Universitaria de Logística.
- * **Unidad Orgánica:** Oficina de Abastecimiento.
- * **N° Cargo:** 071.
- * **Cargo Clasificado:** Jefe de la Oficina de Abastecimiento.
- * **Código:** 537-013-3D3.

129

* **Condición:** Cargo de Confianza.

Naturaleza del cargo.

El Jefe de la Oficina de Abastecimiento, depende jerárquicamente del Director Universitario de Logística. El Jefe de la Oficina de Abastecimiento, tiene bajo su mando y supervisión a las siguientes unidades:

- Unidad de Control de Procesos de Adjudicación.
- Unidad de Adquisiciones.
- Unidad de Kardex.
- Unidad de Almacén.

Funciones:

- Realiza un severo control, evaluación y seguimiento de los recursos materiales de La Universidad.
- Evaluar el funcionamiento de la Oficina y propone medidas correctivas adecuadas; además coordina y brinda información de los requerimientos de bienes y servicios para la ejecución presupuestal y formulación del calendario de compromisos.
- Elevar opinión técnica sobre usos y otros, con respecto a bienes y servicios.
- Proporcionar a las dependencias usuarias los documentos de gestión administrativas e instrucciones actualizadas que sean necesarias para facilitar la aplicación de los criterios de eficiencia en materia de abastecimiento.
- Coordinar y concertar con las dependencias usuarias y los órganos competentes, en forma periódica, para el ajuste, consolidación o compatibilización de las previsiones y solicitudes con la disponibilidad presupuestal, de adquisición de bienes y servicios en el mercado, de acuerdo a las disposiciones en materia de austeridad de abastecimiento y las prioridades del Plan de actividades.

124

- Establecer los periodos mínimos de anticipación en los que las dependencias usuarias deben prever o solicitar los bienes y/o servicios escenarios, a fin de administrar oportunamente.
- Elaborar estrategias de previsión, adquisición y otros, como también, determinar los bienes de consumo constantes, discriminados por dependencias mensualizados.
- Establecer, elaborar y elevar, la respectiva catalogación de precios actualizados de los diversos bienes y/o servicios que adquiere la Universidad, como también de los proveedores ganadores de la buena Pro, realizando un Récord de los mismos.
- Realizar las adquisiciones, sujetas a los límites económicos establecidos en el presupuesto anual de la Universidad.
- Formular e informar mensualmente al Contador General y a la Dirección Universitaria de Economía y Finanzas, la relación de adquisiciones de bienes y prestaciones de servicios, y sus incidencias presupuestales.
- Realizar las adquisiciones directa o prestaciones de servicios no personales y/u otros, previa autorización del Vicerrector Administrativo y la Directora de la Dirección Universitaria de Logística.
- Emitir y distribuir las cotizaciones para las diversas adquisiciones, a favor de la UNH; formular proyectos de contratos y/o compromisos de otorgamientos de la buena Pro.
- Coordinar, supervisar y ejecutar las acciones concernientes al proceso de adquisiciones coordinar estadísticamente la aplicación de gastos por partidas específicas de bienes, servicios y bienes de capital.
- Formular, elaborar, elevar, controlar y evaluar Planes, Flujo gramas y Cronogramas técnicos, enmarcados dentro del sistema de Abastecimiento, desde la presentación de los requerimientos, programación, cotización, elaboración de los cuadros comparativos,

adjudicación, generación y distribución de documentos de compromisos, seguimiento hasta el ingreso de bienes y/o servicios, y distribución de los mismos.

- Elaborar y proponer el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones de Bienes y Servicios.
- Elabora los formatos de necesidades para ser distribuidos a las diferentes dependencias, a fin de que puedan realizar sus requerimientos de bienes y/o servicios, en el tiempo pre establecido.
- Otras funciones propias de la Oficina, encomendadas por la Directora de la Dirección Universitaria de Logística.
- Supervisión de las convocatorias por el SEACE, por los Comités Especiales adquiridos por el titular del pliego y el cumplimiento dentro de las normas legales.

Línea de Autoridad.

El Jefe de la Oficina de Abastecimiento, depende jerárquicamente del Director Universitario de Logística. El Jefe de la Oficina de Abastecimiento, tiene bajo su mando y supervisión a las siguientes unidades:

- Unidad de Control de Procesos de Adjudicación.
- Unidad de Adquisiciones.
- Unidad de Kardex.
- Unidad de Almacén.

Grado de Responsabilidad:

El Jefe de la Oficina de Abastecimiento, es responsable de las actividades que se desarrolla, así como en cada una de sus dependencias de línea, ante el director Universitario de Logística, recayendo responsabilidad administrativa, civil y/o penal si es que hubiere lugar por la inobservancia a la normatividad vigente en el ejercicio de sus funciones.

Línea de Coordinación.

Coordina internamente con las diferentes unidades a su cargo y como también con Director Universitario de Logística.

Requisitos mínimos.

- Título Profesional Universitario que incluya estudios relacionados con la especialidad.
- Experiencia en la conducción de programas administrativos relacionados al área.
- Capacitación especializada en el área.

d. De La Unidad de Control de Procesos de Adjudicación.**Denominación Del Cargo.****Técnico Administrativo III.**

- * **Dependencia:** Oficina de Abastecimiento.
- * **Unidad Orgánica:** Unidad de Control de Procesos y Adjudicaciones.
- * **Nº Cargo:** 074.
- * **Cargo Clasificado:** Técnico Administrativo III.
- * **Código:** 537-046-6T5.
- * **Condición:** Nombrado.

Naturaleza del Cargo.

Responsable de programar, preparar, ejecutar y supervisar los procesos de contratación hasta su culminación.

Funciones:

- Elaborar Expedientes de Contratación de los proceso de adjudicación teniendo en cuenta la disponibilidad presupuestal de la Institución y en concordancia con la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.
- Determinar las necesidades y el valor referencial de los procesos de adjudicación
- Programación, control y seguimiento del Plan Anual de Contratación.

121

- Registrar la información de los procesos de adjudicación en el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado – SEACE.
- Monitorear a los Comités Especial de procesos de adjudicación para su cumplimiento oportuno de las adquisiciones, durante la realización de los procesos de selección (Información técnica – económico, entre otros)
- Coordinar con cada una de las aéreas usuarias la presentación de sus requerimientos anuales para la determinación del valor referencial y ajustes que resulten necesario a los requerimientos técnicos mínimos como consecuencia del estudio de las posibilidades del mercado, previa autorización del área usuaria.
- Ejecución de procesos de menor cuantía en coordinación con el comité de menores cuantías.
- Ejecución de procesos provenientes de exoneraciones si así lo establece el Titular de la entidad en el documento que aprueba la exoneración.
- Coordinación permanente con el Jefe de Abastecimiento para el normal desempeño de sus funciones.
- Otras funciones que le asigne el Jefe de Abastecimiento

Línea de Autoridad.

El Técnico Administrativo III, depende jerárquicamente del Jefe de la Oficina de Abastecimiento.

Grado de Responsabilidad.

El Técnico Administrativo III, es responsable de las actividades que desarrolla, ante el Jefe de la Oficina de Abastecimiento, recayendo responsabilidad administrativa, civil y/o penal si es que hubiere lugar por la inobservancia a la normatividad vigente en el ejercicio de sus funciones.

Línea de Coordinación.

Coordina internamente con las diferentes unidades y como también con el Jefe de la Oficina de Abastecimiento.

Requisitos mínimos.

- Título no universitario con capacitación técnica en contrataciones públicas o gestión logística en general, no menor a 80 horas lectivas.
- Amplia experiencia laboral no menor a tres años.
- Experiencia laboral en materia de contrataciones públicas o en logística privada, no menor de un año.

e. De la Unidad de Adquisiciones.**Denominación del Cargo.****Técnico Administrativo III.**

- * **Dependencia:** Oficina de Abastecimiento.
- * **Unidad Orgánica:** Unidad de Adquisiciones.
- * **N° Cargo:** 074.
- * **Cargo Clasificado:** Técnico Administrativo III.
- * **Código:** 537-046-6T5.
- * **Condición:** Nombrado.

Naturaleza del Cargo.

Ejecución y supervisión de actividades técnicas complejas de los sistemas administrativos de apoyo de una entidad. Supervisa la labor de personal Técnico y Auxiliar.

Funciones:

- Encargada de la programación del abastecimiento, la ejecución del presupuesto calendarizado, precisar el suministro adecuado y oportuno de los bienes, la prestación de los servicios, la contratación para la ejecución de las obras, contratación para la realización de los servicios de consultaría, etc., requeridas por las dependencias, generando las órdenes de compra y/o ordenes de

servicio correspondiente, según POI y Cuadro de Necesidades de cada dependencia.

- Realizar toda adquisición de bienes, servicios, obras, consultaría, etc., con estricta sujeción a las normas legales y administrativas vigentes.
- Garantizar las oportunas atenciones de los bienes, servicios, obras, etc., requeridas por las dependencias de la Institución, evitando copras y gastos innecesarios, así como stocks inútiles o capitales muertos, susceptibles de deterioro, pérdida, mermas, obsolescencia, etc.
- Coordinar estadísticamente la aplicación de gastos por partidas específicas de bienes, servicios y obras.
- Realizar el seguimiento de la ejecución de gastos de la programación de obtención de bienes y prestación de servicios hasta la etapa de Gasto Devengado.
- Estudiar y proponer cambios y modificaciones en dispositivos administrativos.
- Participar y programar la planificación de las actividades administrativas de la Unidad.
- Elaborar la propuesta de desagregado del calendario mensual.
- Reportar la información de gastos por cada dependencia.
- Mejorar el sistema de acuerdo a las necesidades de la oficina.
- Tener actualizada la base de datos.
- Mantener la Red activa dentro de la Dirección.
- Mantener los equipos de la Dirección en buen estado.
- Realizar el informe mensual de gastos realizados por cada oficina la misma que debe tener relación con el cuadro de necesidades y el POI.
- Ejecutar el calendario mensualizado dentro de las fechas establecidas.

110

- Participar en la consolidación de los cuadros de necesidades para el año fiscal siguiente.
- Coordinación permanente con el Jefe de Abastecimiento para el normal desempeño de sus funciones.
- Otras funciones que le asigne el Jefe de Abastecimiento.

Línea de Autoridad.

El Técnico Administrativo III, depende jerárquicamente del Jefe de la Oficina de Abastecimiento y Adquisiciones.

Grado de Responsabilidad.

El Técnico Administrativo III, es responsable de las actividades que desarrolla, ante el Jefe de la Oficina de Abastecimiento, recayendo responsabilidad administrativa, civil y/o penal si es que hubiere lugar por la inobservancia a la normatividad vigente en el ejercicio de sus funciones.

Línea de Coordinación.

Coordina internamente con las diferentes unidades y como también con el Jefe de la Oficina de Abastecimiento.

Requisitos Mínimos.

- Título no universitario de un centro de estudios superiores relacionado con el área.
- Amplia experiencia en labores de la especialidad.
- Capacitación técnica en la especialidad.

f. De la Unidad de Kardex.

Denominación Del Cargo.

Técnico Administrativo III.

- * **Dependencia:** Oficina de Abastecimiento.
- * **Unidad Orgánica:** Unidad de Kardex.
- * **N° Cargo:** 075.
- * **Cargo Clasificado:** Técnico Administrativo III.
- * **Código:** 537-047-6T5.

* **Condición:** Nombrado.

Naturaleza del Cargo.

Ejecución y supervisión de actividades técnicas complejas de los sistemas administrativos de apoyo de una entidad. Supervisa la labor de personal técnico y auxiliar.

Funciones:

- Suministrar información sobre el movimiento de entrada y salida de bienes de Almacén.
- Contar con información actualizada sobre la cantidad exacta y valorizada de bienes y suministros con los que cuenta la institución para su distribución.
- Codificación de bienes de acuerdo a la adquisición, para su identificación.
- Identificación de bienes fungibles y bienes patrimoniales por cuentas divisionarias del Plan de Cuentas.
- Evitar la acumulación improductiva de bienes en almacén debiendo informar a su jefe inmediato para su distribución.
- En toda previsión, solicitud, utilización o administración de suministros de bienes, debe aplicar los criterios e instrumentos de austeridad que establece la institución en las Directivas de Racionalidad.
- Realizar las coordinaciones con las dependencias pertinentes de la Institución para la conciliación de la información contable y saldo de los bienes.
- Elaborar e informar las pólizas de entrada y salida de bienes para su contabilización.
- Realizar los "cruces", respectivos a fin de controlar las existencias físicas de bienes en almacén.

- Elaborar Pedido – Comprobante de salida "PECOSA", de acuerdo a las necesidades requeridas por las dependencias, previa autorización del Director (a) de la Dirección Universitaria de Logística, con el stock existente en Almacén.
- Elaboración de Nota de Entrada de Almacén "NEAS" por los bienes ingresados mediante las modalidades de Donación, sobrantes de inventarios y otros.
- Registra el ingreso de los bienes previa verificación de la Orden de Compra como de funcionamiento de inversiones.
- Realizar la fase de devengado de las ordenes de servicio, en el momento oportuno y de acuerdo a lo establecido por el "SIAF".
- Coordinación permanente con el Jefe de Abastecimiento para el normal desempeño de sus funciones.
- Otras funciones que le asigne el Jefe de Abastecimiento.

Línea de Autoridad.

El Técnico Administrativo III, depende jerárquicamente del Jefe de la Oficina de Abastecimiento.

Grado de Responsabilidad.

El Técnico Administrativo III, es responsable de las actividades que desarrolla, ante el Jefe de la Oficina de Abastecimiento. Adquisiciones, recayendo responsabilidad administrativa, civil y/o penal si es que hubiere lugar por la inobservancia a la normatividad vigente en el ejercicio de sus funciones.

Línea de Coordinación.

Coordina internamente con las diferentes unidades y como también con el Jefe de la Oficina de Abastecimiento.

Requisitos Mínimos:

- Título no universitario de un centro de estudios superiores relacionado con el área.
- Amplia experiencia en labores de la especialidad.
- Capacitación técnica en la especialidad.

MS

g. De la Unidad de Almacén Central.

Denominación del cargo

Técnico administrativo III.

- * **Dependencia:** Oficina de Abastecimiento.
- * **Unidad Orgánica:** Unidad de Almacén Central.
- * **N° Cargo:** 076.
- * **Cargo Clasificado:** Técnico Administrativo III.
- * **Código:** 537-048-6T5.
- * **Condición:** Nombrado.

Naturaleza del Cargo.

Ejecución y supervisión de actividades técnicas complejas de los sistemas administrativos de apoyo de una entidad. Supervisa la labor de personal técnico y auxiliar.

Funciones:

- Tomar conocimiento, a través de la copia de la O/C – GI o NEA y otros documentos de gestión administrativa generados para el efecto, que oportunamente le hará llegar la Oficina de Abastecimiento, de los bienes que va a adquirir la entidad, por cualquiera de las formas o procesos de selección establecidos en el TUO y Reglamento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, Ley Anual de Presupuesto, Sistema de Abastecimiento, etc., como: Adjudicación de Menor Cuantía, Adjudicación Directa, Concurso Público y Licitación Pública y excepcionalmente, con el Fondo para pagos en efectivo (FPPE) con el Fondo Fijo para Caja Chica (FFPCCH), previa aprobación del Director General de Administración o funcionario que haga sus veces.
- Controlar y verificar que los bienes adquiridos por la entidad deben ingresar físicamente por el almacén institucional; salvo que por la naturaleza y características propias de estos no sean posibles

cumplir con este requisito, salvo que se trate de semovientes, inmuebles, aviones, barcos, carreteras, cultivos permanentes, etc., en cuyo caso, el Jefe de Almacén exigirá o elaborará y tramitará, de inmediato y en forma simultánea, los respectivos documentos – fuente de entrada y

- Antes de recibir un bien adquirido, el jefe de almacén debe verificar que las características propias de cada bien, coincidan con las especificadas en la respectiva Orden de Compra, Guía de internamiento o NEA; no debiendo recibir, bajo ningún punto de vista, bienes con características diferentes.
- Los bienes recibidos a conformidad deben ser colocados, de inmediato, en su respectivo lugar (Bodegas o Depósitos, Cuartos o Mezanines o Altillos correspondientes), registrando su ingreso en la tarjeta de control visible de almacén o Bind Card, inscribiendo de inmediato la clase del documento - fuente sustentatorio, la fecha de ingreso, la cantidad recibida y el saldo
- Registrar cuantitativamente los bienes recibidos, en las respectivas Tarjetas de Control Visible de Almacén o BindCard, actualizando permanentemente la información contenida en ellas.
- Controlar permanentemente los bienes en stock, evitando su pérdida o sustracción.
- Mantener en perfectas condiciones y bajo las más estrictas medidas de seguridad interna y externa de los bienes recibidos y/o almacenados para entregarlos luego a las dependencias solicitantes, con destino a los usuarios finales, en las mismas condiciones y características, calidad, cantidad, peso, volumen, etc., en las que fueron recibidos.
- Entregar a las dependencias correspondientes, en forma adecuada y oportuna, los bienes solicitados, para uso o consumo inmediato, previa firma de la respectiva PECOSA, de acuerdo a sus necesidades previamente programadas y calendarizadas, con

Grado de Responsabilidad.

Responsable sobre la adecuada custodia de los documentos fuentes como órdenes de compra, ordenes de servicio, contratos y otros, recayendo responsabilidad administrativa, civil y/o penal si es que hubiere lugar por la inobservancia a la normatividad vigente en el ejercicio de sus funciones.

Línea de Coordinación.

Coordina con el Jefe de la Oficina de Abastecimiento y demás áreas de la Universidad.

Requisitos mínimos:

- Instrucción secundaria.
- Capacitación en el área.
- Amplia experiencia en labores de oficina.

2.3 SISTEMA DE HIPÓTESIS.**2.3.1 Hipótesis General:**

H_i = los factores que dificultan la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica – 2012 son relacionados a la actitud del servidor público, marco normativo y los recursos tecnológicos.

H_o = los factores que dificultan la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica – 2012 no están relacionados a la actitud del servidor público, marco normativo y los recursos tecnológicos

2.3.2 Hipótesis Específicas:**2.3.2.1 Primera hipótesis específica**

H_o = La actitud que muestra el servidor público en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, no dificulta la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012.

H_i = La actitud que muestra el servidor público en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, no dificulta la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012

2.3.2.2. Segunda hipótesis específica

H_0 = El marco normativo en materia de contratación pública empleado en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, no dificulta la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012.

H_i = El marco normativo en materia de contratación pública empleado en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, dificulta la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012

2.3.2.3. Tercera hipótesis específica

H_0 = Los recursos tecnológicos empleados en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, no dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012.

H_i = Los recursos tecnológicos empleados en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012

2.4 VARIABLES:

- **Variable de estudio:** Factores que dificultan la contratación de servicios.

2.4.1 DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES.

- a) **Contratación eficiente.** Es la acción que deben realizar las Entidades para proveerse de bienes, servicios u obras, de manera óptima,

Grado de Responsabilidad.

Responsable sobre la adecuada custodia de los documentos fuentes como órdenes de compra, ordenes de servicio, contratos y otros, recayendo responsabilidad administrativa, civil y/o penal si es que hubiere lugar por la inobservancia a la normatividad vigente en el ejercicio de sus funciones.

Línea de Coordinación.

Coordina con el Jefe de la Oficina de Abastecimiento y demás áreas de la Universidad.

Requisitos mínimos:

- Instrucción secundaria.
- Capacitación en el área.
- Amplia experiencia en labores de oficina.

2.3 SISTEMA DE HIPÓTESIS.

2.3.1 Hipótesis General:

H_1 = los factores que dificultan la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica – 2012 son relacionados a la actitud del servidor público, marco normativo y los recursos tecnológicos.

H_0 = los factores que dificultan la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica – 2012 no están relacionados a la actitud del servidor público, marco normativo y los recursos tecnológicos

2.3.3 Hipótesis Específicas:

2.3.3.1 Primera hipótesis específica

H_0 = La actitud que muestra el servidor público en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, no dificulta la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012.

no

H_i = La actitud que muestra el servidor público en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, dificulta la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012.

2.3.3.2. Segunda hipótesis específica

H_o = El marco normativo en materia de contratación pública empleado en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, no dificulta la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012.

H_i = El marco normativo en materia de contratación pública empleado en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, dificulta la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012

2.3.3.3. Tercera hipótesis específica

H_o = Los recursos tecnológicos empleados en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, no dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012.

H_i = Los recursos tecnológicos empleados en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012

2.4 VARIABLES:

- **Variable de estudio:** Factores que dificultan la contratación de servicios.

2.4.3 DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES.

- a) **Contratación eficiente.** Es la acción que deben realizar las Entidades para proveerse de bienes, servicios u obras, de manera óptima,

109

asumiendo el pago del precio o de la retribución correspondiente, y demás obligaciones derivadas de la condición del contratante.

- b) **Servidor público.** Son todas aquellas personas que laboran en la Administración Pública. Al respecto, Asenjo Castro V.M. y Merino Solsol L. A. dicen:

“El servidor público se clasifica en: Directivo Superior, el que desarrolla funciones administrativas relativas a la dirección de un órgano, programa o proyecto, la supervisión de empleados públicos, la elaboración de políticas de actuación administrativa y la colaboración en la formulación de políticas de gobierno, ejecutivo, especialista y de apoyo”¹²

- c) **Normativa.** Conjunto de disposiciones expresadas en Leyes, Decretos supremos, Resoluciones, Directivas, etc., en materia de Contratación Pública, que son de forzoso cumplimiento de parte de todos los sujetos comprendidos dentro de su ámbito de cobertura.
- d) **Servicio.** Trabajo, actividad y/o beneficios que producen satisfacción a un consumidor.
- e) **Sistemas de Información.** Conjunto de elementos que interactúan entre sí para apoyar las actividades de una empresa o negocio.

¹²Asenjo Castro V.M. y Merino Solsol L. A. “Gestión Pública”. Pp. 78.

100

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

Tabla N° 03

VARIABLE	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES
FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS	1. Servidor Público.	Es una persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas.	1.1. Actitud Cognitiva. 1.2. Actitud Conductual. 1.3. Actitud Afectiva.
	2. Normatividad en Materia de Contrataciones.	Las normas orientan al contribuyente, para guiar a una reforma profunda del sistema de contrataciones del Estado, apoyándose en la experiencia de estrategias de mercados internacionales, a fin de consolidar un sistema de contrataciones eficiente y promotor del desarrollo.	2.1. Directiva Interna de Contratación de Bienes y Servicios menores o iguales a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias. 2.2. D.L. N° 1017. Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento y su modificatoria.
	3. Recursos Tecnológicos.	Es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito.	3.1. Sistemas de Información. 3.2. Intranet.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ÁMBITO DE ESTUDIO.

El ámbito de estudio donde se realizó la investigación fue la siguiente:

- Región:Huancavelica.
- Provincia:Huancavelica.
- Distrito:Huancavelica.
- Institución:Universidad Nacional de Huancavelica.
- Unidad Orgánica: ...Dirección Universitaria de Logística y Áreas usuarias.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación es Aplicada, porque nos permitió recoger información acerca del factor humano, normativo y tecnológico y su influencia en la contratación eficiente de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica. Al respecto, Carrasco Díaz, Sergio:

“La Investigación Aplicada, se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad”¹³

Asimismo, Aco Cataldo, P. Raúl, menciona:

¹³ Carrasco Díaz, Sergio. “Metodología de la Investigación Científica”. Pp. 43

“La investigación Aplicada, pragmática o tecnológica, tiene por objetivo específico satisfacer necesidades relativas al bienestar de la sociedad. En tal sentido, se orienta a la búsqueda de fórmulas que permitan aplicar los conocimientos científicos en la solución de problemas de producción de bienes y servicios”¹⁴

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación es de nivel descriptivo, el cual nos permitió describir y determinar los factores que dificultan la contratación eficiente de servicios. Define Carrasco Díaz, Sergio:

“La investigación de nivel descriptiva (...) nos dice y refiere 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”¹⁵

3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

En la ejecución del presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes métodos:

3.4.1 Método Científico.

Como método general se utilizó el método científico, ya que nos permitió desarrollar un conjunto de procedimientos en forma sistematizada, con el fin de contrastar los objetivos planteados y de la misma forma demostrar los factores que dificultan la contratación eficiente y eficaz en el área de logística. Al respecto, Caballero Romero, Alejandro:

“El método general de investigación científica, también llamado método general de la ciencia o, simplemente, método científico; es una mega orientación o macro estrategia que entraña la abstracción de una serie de actividades que se entiende debería tener un método si es que se

¹⁴ ACO CATALDO, P. Raúl. “Metodología de la Investigación Científica”. Pp. 61

¹⁵ CARRASCO DÍAZ, Sergio. Ob. Cit. Pp. 43

desea que sea considerado como: un método de investigación científica”¹⁶

3.4.2 Método Descriptivo.

Con la finalidad de describir, analizar e interpretar sistemáticamente la variable de estudio, en la presente investigación se empleó el método descriptivo.

3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

Con el fin de describir, interpretar y controlar en forma sistemática la variable de estudio, se empleó el diseño Descriptivo simple:

M ——— O

En donde:

M = Servidores activos entre nombrados y contratados del Área de Logística y de las Áreas usuarias de la Universidad Nacional de Huancavelica.

O = Información sobre los factores que dificultan la contratación de servicios.

3.6 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.

3.6.1 Población de Estudio.- La población de estudio estuvo constituida por 58 servidores entre directivos, funcionarios y personal técnico, de los cuales 14 son del área de logística, 42 de las áreas usuarias entre nombrados y contratados y 02 directivos de la Sede Central de la Universidad Nacional de Huancavelica.

3.6.2 Muestra de Estudio.- La muestra de estudio estuvo conformada por 58 servidores y directivos entre nombrados y contratados del Área de Logística y

¹⁶ CABALLERO ROMERO, Alejandro. "Innovaciones". Pp. 124.

de las Áreas usuarias de la Sede Central de la Universidad Nacional de Huancavelica.

3.6.3 Muestreo.- Para la presente investigación la técnica del muestreo fue no probabilístico y por conveniencia, ya que se eligió teniendo en cuenta la frecuencia con que solicitan la contratación de servicios.

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Técnicas e instrumentos:

a. **El Fichaje.** El cual nos permitió obtener los datos para la elaboración de la presente tesis, cuyo instrumento fueron las fichas. Al respecto, Carrasco Díaz, Sergio, menciona:

“El fichaje usado como técnica de recopilación de datos, consiste en registrar o consignar información significativa y de interés para el investigador, por escrito, en tarjetas de diferentes tamaños llamadas fichas”¹⁷

Asimismo el instrumento utilizado fue las fichas de apuntes

b. **La Encuesta.** Cuya técnica nos permitió obtener los datos necesarios para la demostración de la hipótesis, cuyo instrumento fue el cuestionario de la encuesta. Al respecto, Carrasco Díaz, Sergio, menciona:

“La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene”¹⁸

El instrumento utilizado para esta técnica fue el cuestionario estructurado

3.7.1 Instrumento de Recopilación de Datos:

En el presente trabajo de Investigación se recabó los datos utilizando la técnica de la encuesta **“Instrumento de Evaluación del Proceso de Contratación de Servicios (IEPCS)”**, que consistió en la aplicación del instrumento, el mismo que detallamos a continuación:

¹⁷ CARRASCO DÍAZ, Sergio. “Metodología de la Investigación Científica”. Pp. 280.

¹⁸ CARRASCO DÍAZ, Sergio. Ob. Cit. Pp. 314.

a. **Concepto del IEPCS.** El Instrumento de Evaluación del Proceso de Contratación de Servicios (IEPCS), es utilizado para evaluar y conocer los factores que dificultan el proceso de contratación de servicios, los datos recolectados usando el IEPCS se analizan y, en base a ellos, son usados para delinear una evaluación más profunda y/o las intervenciones apropiadas durante la contratación de servicios, puesto que las evaluaciones utilizando el IEPCS se realizan y se analizan en momentos sucesivos, y que los resultados puedan ser usados para monitorear y mejorar el funcionamiento del proceso de contratación de servicios; asimismo, proporcionar datos esenciales que puedan identificar los factores de carácter normativo, tecnológico y del factor humano en la contratación de servicios dentro de un sistema logístico. El IEPCS, está constituida por tres encuestas, que a continuación se detalla:

- La **Encuesta N° 001.** Está dirigida al equipo de trabajo del Área de logística de la UNH, conformada por 15 ítems entre las que se encuentran ítems referida al factor normativo, humano y recurso tecnológico (Sistemas de información).
- La **Encuesta N° 002.** Está dirigida a los Directivos del Área de logística de la UNH, conformada por 10 ítems entre las que se encuentran ítems referida al factor normativo, humano y recurso tecnológico.
- La **Encuesta N° 003.** Está dirigida a las Áreas Usuarias de la UNH", conformada por 10 ítems entre las que se encuentran ítems referidas al factor normativo, humano y recurso tecnológico.

b. Ventajas:

El IEPCS, ofrece:

- Proporcionar a las partes interesadas una visión amplia de todos los aspectos de un proceso de contratación de servicios dentro del sistema logístico.
- Emplearse como un instrumento de diagnóstico para identificar problemas y oportunidades en el proceso de contratación de servicios en el sistema logístico.
- Ampliar el nivel de conciencia colectiva y la pertenencia del desempeño y de los objetivos del proceso de contratación de servicios para una mejora continua.
- Ser usada por el personal del área de logística como instrumento de auto monitoreo (para aprender y mejorar continuamente el desempeño del sistema durante el proceso de contratación de servicios).
- Suministrar datos para la planificación del trabajo.

c. Período o ciclo de evaluación.

El IEPCS puede aplicarse trimestralmente, bimestralmente, anualmente, o según lo acordado dentro del área de logística, idealmente debe ser realizado trimestralmente.

3.7.1.1 Validez.

La validez del instrumento (IEPCS) se realizó mediante la modalidad por juicio de expertos y mediante el Software estadístico SPSS.

3.7.1.2 Confiabilidad.

La confiabilidad del instrumento (IEPCS) se realizó mediante el Software estadístico SPSS.

A. Análisis de Fiabilidad de la Encuesta N° 001 “Dirigida al Equipo de trabajo del Área de Logística de la UNH”.

Escala: Todas las Variables: x

101

Tabla N° 04

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	14	100.0
Casos Excluidos ^a	0	.0
Total	14	100.0

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

Tabla N° 05

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.856	.852	15

Escala: Todas las Variables: y

Prueba de Normalidad.

Tabla N° 06

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Media	1.57	1.50	1.07	1.29	1.43	1.14	1.64	1.64	1.14	1.86	1.29	1.93	1.71	1.79	1.93
Desviación típica	.514	.519	.267	.469	.514	.363	.497	.497	.363	.363	.469	.267	.469	.426	.267
Absoluta	.369	.332	.534	.443	.369	.510	.407	.407	.510	.510	.443	.534	.443	.478	.534
Positiva	.296	.332	.534	.443	.369	.510	.259	.259	.510	.347	.443	.395	.271	.307	.395
Negativa	-.369	-.332	-.395	-.271	-.296	-.347	-.407	-.407	-.347	-.510	-.271	-.534	-.443	-.478	-.534
Z de Kolmogorov-Smirnov	1.382	1.244	1.998	1.658	1.382	1.909	1.521	1.521	1.909	1.909	1.658	1.998	1.658	1.790	1.998
Sig. asíntót. (bilateral)	.044	.091	.001	.008	.044	.001	.020	.020	.001	.001	.008	.001	.008	.003	.001

- a. La distribución de contraste es la normal.
b. Se han calculado a partir de los datos.

B. Análisis de Fiabilidad de la ENCUESTA N° 002 "Dirigida a los Directivos del Área de Logística de la UNH "
Análisis de fiabilidad

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos.

Tabla N° 07

	<i>N</i>	%
Válidos	10	50,0
Casos Excluidos ^a	10	50,0
Total	20	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Tabla N° 08

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
,703	15

C. Análisis de Fiabilidad de la Encuesta N° 03 "Dirigida a las Áreas usuarias de la UNH"

Análisis de fiabilidad**Escala: Todas las Variables**

Tabla N° 09

Resumen del procesamiento de todos los casos

	<i>N</i>	%
Válidos	42	95.5
Excluidos ^a	2	4.5
Total	44	100.0

Tabla N° 10

Estadísticos de fiabilidad

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados</i>	<i>N de elementos</i>
.892	.908	9

99

Escala: Todas las variables: Z

Prueba de Normalidad

Tabla N° 11

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra 2

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
N		42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Parámetro de Poisson ^{a,b}	Media	1.86	1.86	1.95	1.00	1.93	1.86	1.88	1.86	1.90	1.95
	Absoluta	.303	.303	.371	.368	.354	.303	.320	.303	.337	.371
Diferencias más extremas	Positiva	.285	.285	.310	.264	.304	.285	.291	.285	.298	.310
	Negativa	-.303	-.303	-.371	-.368	-.354	-.303	-.320	-.303	-.337	-.371
Z de Kolmogorov-Smirnov		1.965	1.965	2.407	2.384	2.296	1.965	2.075	1.965	2.185	2.407
Sig. asíntot. (bilateral)		.001	.001	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.000

a. La distribución de contraste es la de Poisson.

b. Se han calculado a partir de los datos.

3.7.1.3 Forma de Administrar el Instrumento.

La administración del instrumento (IEPCS) puede ser de forma individual o colectiva. En el presente trabajo de investigación se les administró de manera individual.

3.8 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS.

La recolección de datos se realizó en función al cronograma de ejecución del proyecto de investigación, haciendo uso del Instrumento (IEPCS).

3.9 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.

Para determinar los factores que dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica se hizo uso de los estadígrafos de tendencia central, mediante el Software estadístico SPSS.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Con el fin de lograr los objetivos propuestos en la presente investigación, procedimos con la aplicación del instrumento (IEPCS) a fin de conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido los datos, presentamos el procesamiento y análisis de los mismos:

ANALISIS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION DEL PROCESO DE CONTRATACION DE SERVICIOS (IEPCS).

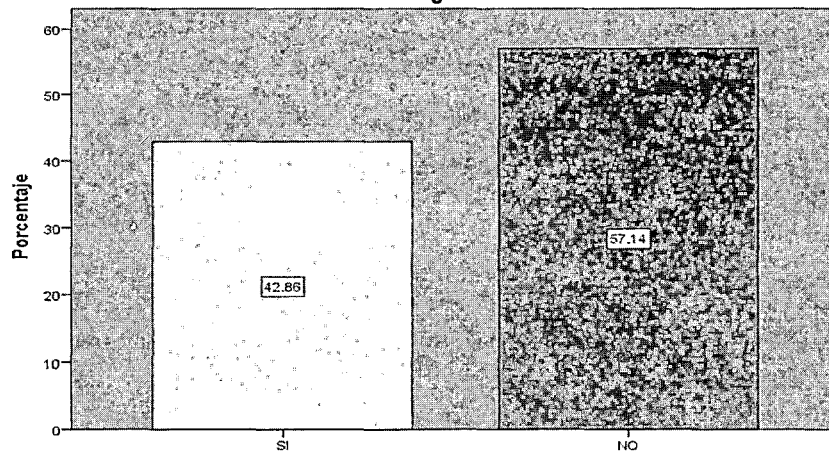
A. Análisis de la Encuesta N° 001 "Dirigida al equipo de trabajo del Área de logística de la UNH", conformada por 15 ítems entre las que se encuentran preguntas referidas al factor normativo, humano y recurso tecnológico.

1. ¿El área usuaria, para la contratación de servicios solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?

Tabla N° 12 – Distribución de frecuencias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	6	42.9	42.9	42.9
Válidos NO	8	57.1	57.1	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Gráfico N° 04 – Diagrama de barras.



Este cuadro nos muestra que existe un 57.14% de los trabajadores que no solicitan la contratación de servicios mediante la nota de pedido o requerimiento; mientras que el 42.86% si lo realiza debidamente.

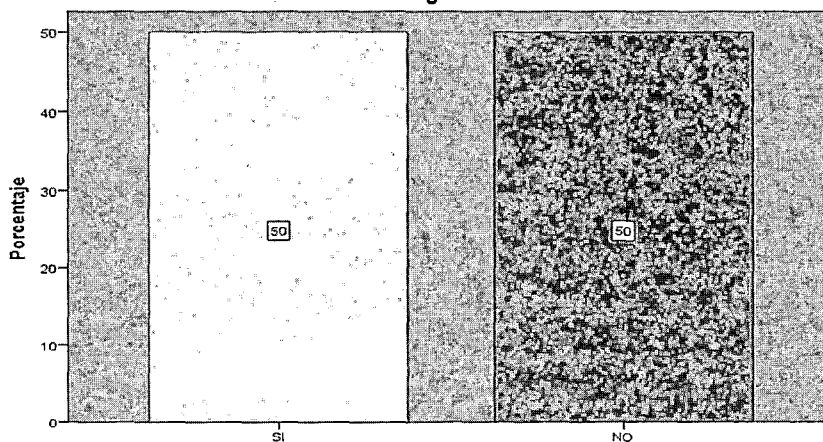
2. ¿El área usuaria describe con claridad los Términos de Referencia de la contratación a realizarse?

Tabla N° 13 – Distribución de frecuencias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	7	50.0	50.0	50.0
Válidos NO	7	50.0	50.0	100.0
Total	14	100.0	100.0	

96

Grafico N° 05 – Diagrama de barras.



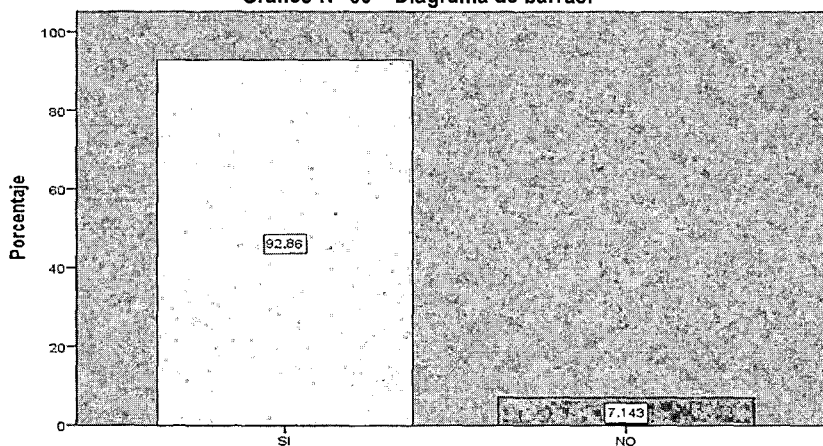
El cuadro nos menciona que el 50% de las áreas usuarias describen con claridad los términos de referencia de la contratación a realizarse, mientras que el otro 50% no lo realiza corroborándose que existe una inadecuada actitud de los trabajadores para el cumplimiento del proceso de contratación de los servicios.

3. ¿Cree que emplea pertinentemente la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento durante la contratación de servicios?

Tabla N° 14 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	13	92.9	92.9	92.9
	NO	1	7.1	7.1	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Grafico N° 06 – Diagrama de barras.



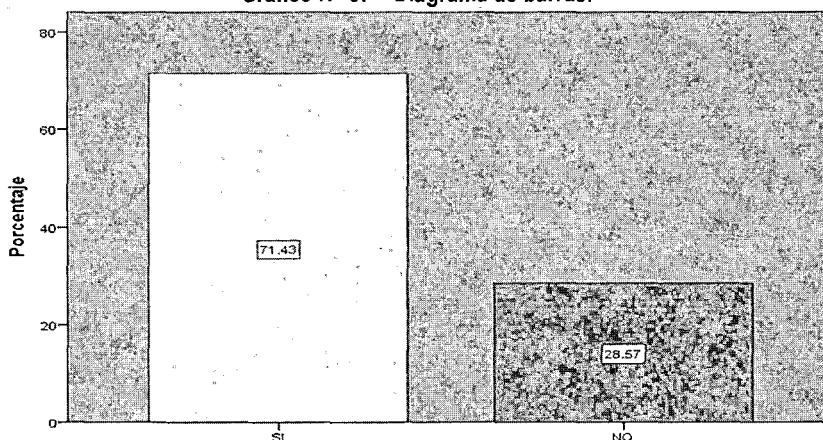
El cuadro menciona que el 92.86% de los encuestados cree que emplea pertinentemente la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento durante la contratación de servicios,. Mientras que el 7.14% considera que no, existiendo una variedad de situaciones por lo que responden así, determinado más por una situación sicológica de no pensar que están errando en la aplicación de los debidos procesos de contrataciones y por temor a reconocer su deficiencia en el trabajo.

4. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?

Tabla N° 15 – Distribución de frecuencias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	10	71.4	71.4	71.4
Válidos NO	4	28.6	28.6	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Gráfico N° 07 – Diagrama de barras.



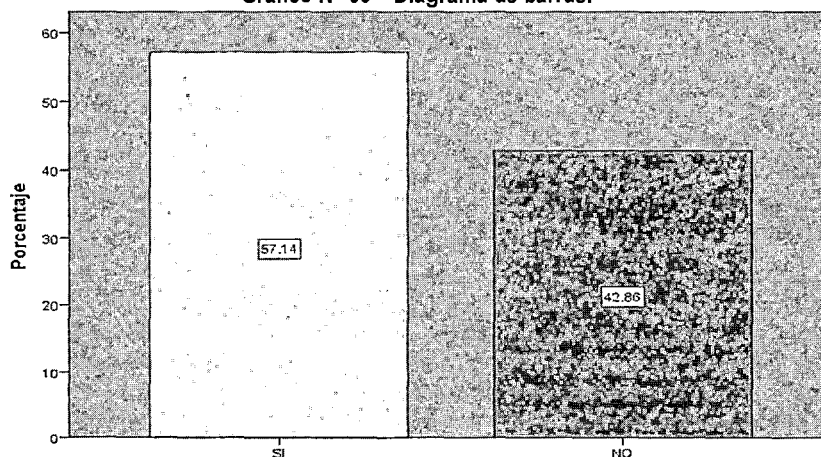
El cuadro nos muestra que el 71.43% de los encuestados considera que la Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios, mientras que el 28.57 % responde a la pregunta que no, evidenciando que existe un porcentaje de los trabajadores que no tiene conocimientos sobre las normatividades internas en referencia a la contratación de servicios.

5. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?

Tabla N° 16 – Distribución de frecuencias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	8	57.1	57.1	57.1
Válidos NO	6	42.9	42.9	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Grafico N° 08 – Diagrama de barras.



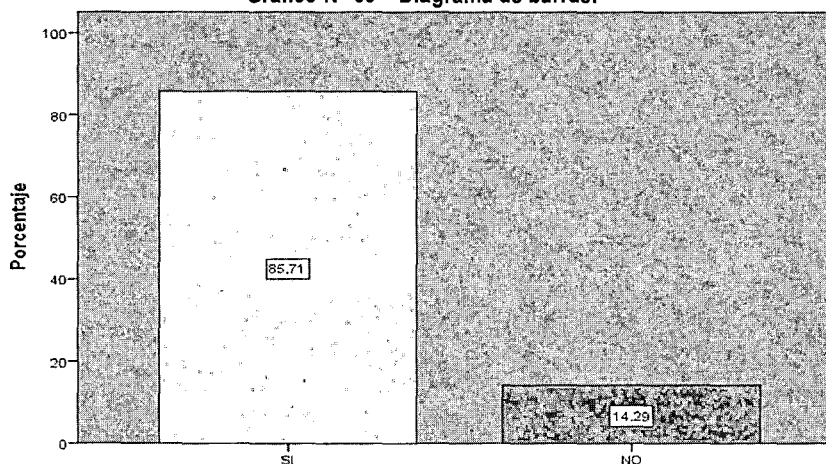
El cuadro nos muestra que el 57.14% de los encuestados cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios y el 42.86% menciona que no, esto es claro en indicar que el grupo de encuestados que menciono que no, asimismo no indica que debería cambiarse en la normatividad interna.

6. ¿Emplea el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) durante la contratación de servicios?

Tabla N° 17 – Distribución de frecuencias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	12	85.7	85.7	85.7
Válidos NO	2	14.3	14.3	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Grafico N° 09 – Diagrama de barras.



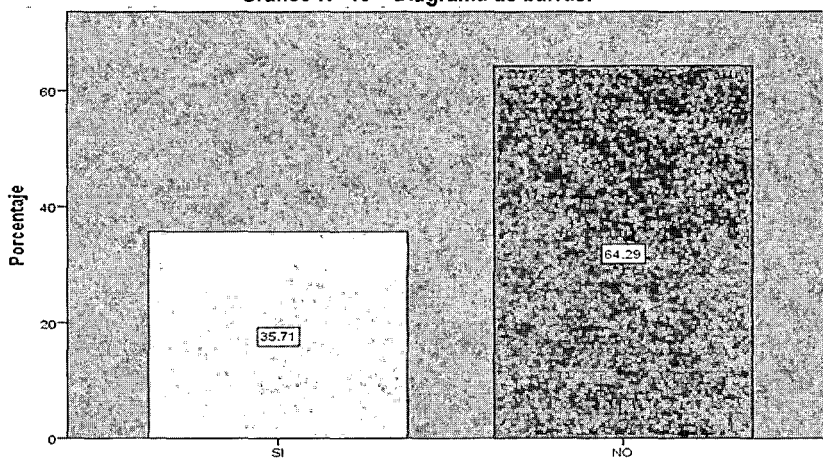
El cuadro nos muestra que el 85.71% de encuestados emplea el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) durante la contratación de servicios mientras que el 14.29% esto nos da a luces sobre la situación en la cual se encuentran los empleados de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012

7. ¿Utiliza equipos informáticos apropiados para la contratación de servicios?

Tabla N° 18 – Distribución de frecuencias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	5	35.7	35.7	35.7
Válidos NO	9	64.3	64.3	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Gráfico N° 10 – Diagrama de barras.

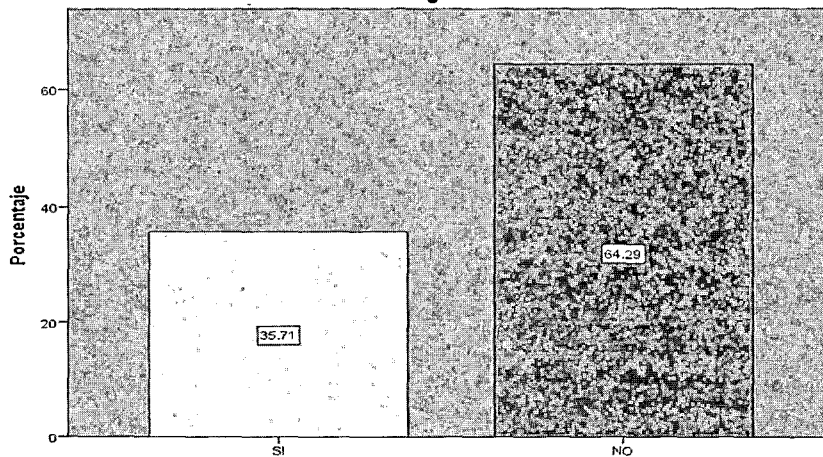


8. ¿La entidad cuenta con Intranet?

Tabla N° 19 – Distribución de frecuencias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	5	35.7	35.7	35.7
Válidos NO	9	64.3	64.3	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Grafico N° 11 – Diagrama de barras.

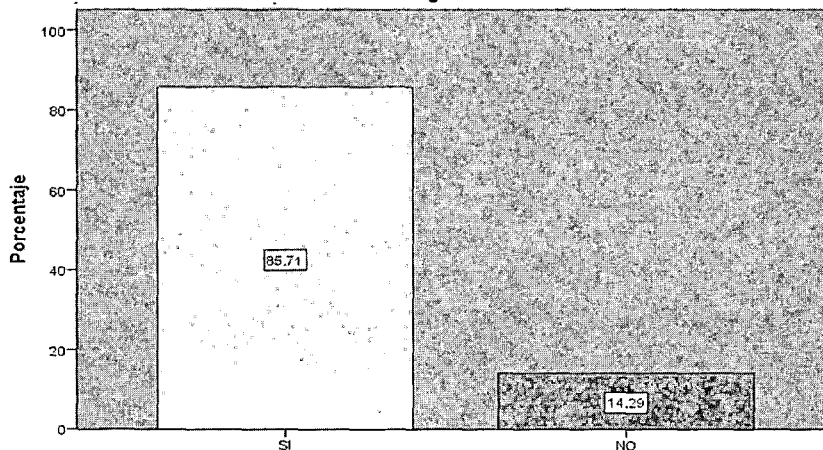


9. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que utiliza le permite realizar un proceso efectivo de contratación de servicios?

Tabla N° 20 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	12	85.7	85.7	85.7
	NO	2	14.3	14.3	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Grafico N° 12 – Diagrama de barras.



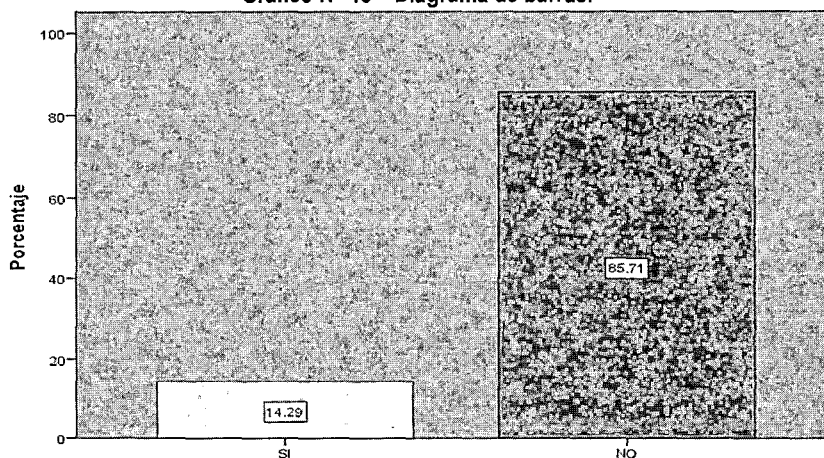
10. ¿Se capacita permanentemente en materia de contratación pública, con sus propios recursos?

Tabla N° 21 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	2	14.3	14.3	14.3
	NO	12	85.7	85.7	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

91

Grafico N° 13 – Diagrama de barras.

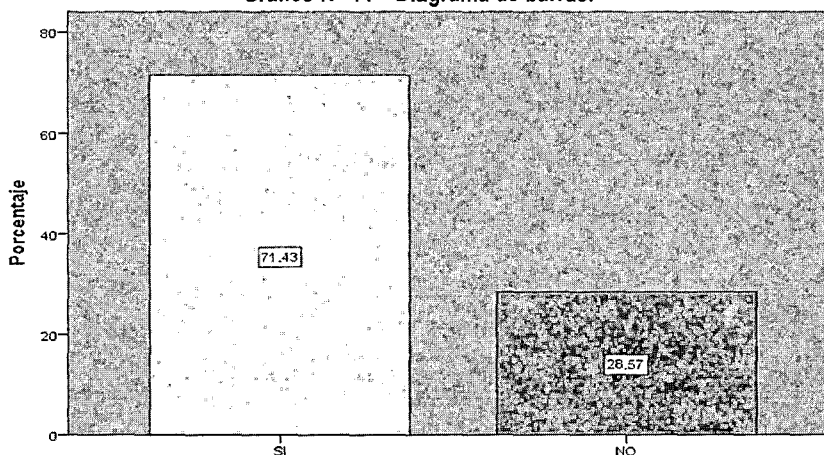


11. ¿Participa de reuniones con el equipo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?

Tabla N° 22 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	10	71.4	71.4	71.4
	NO	4	28.6	28.6	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Grafico N° 14 – Diagrama de barras.

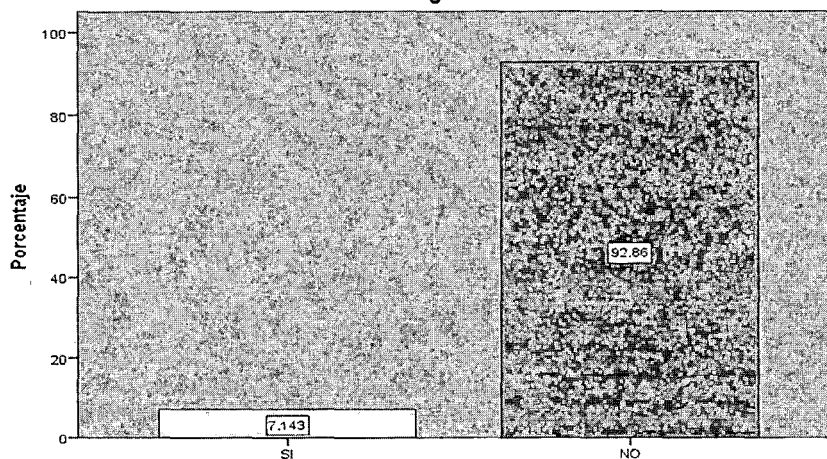


12. ¿Recibe capacitación en temas de Contratación pública, con recursos de la Entidad?

Tabla N° 23 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	1	7.1	7.1	7.1
	NO	13	92.9	92.9	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Grafico N° 15 – Diagrama de barras.

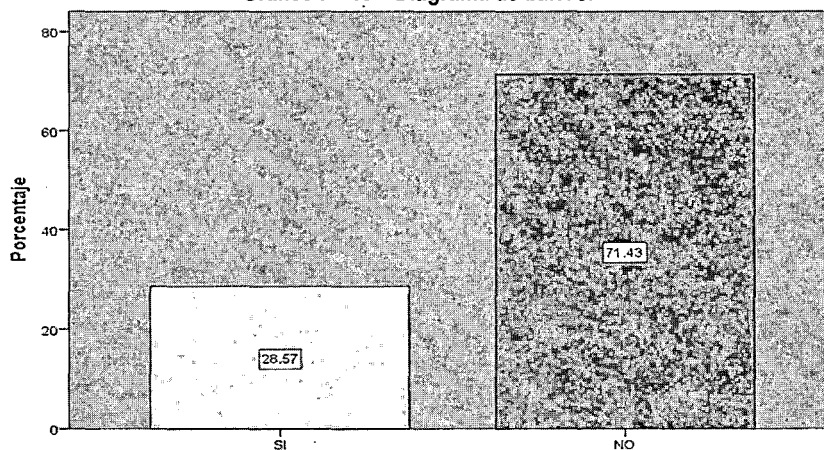


13. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?

Tabla N° 24 – Distribución de frecuencias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	4	28.6	28.6	28.6
Válidos NO	10	71.4	71.4	100.0
Total	14	100.0	100.0	

Grafico N° 16 – Diagrama de barras.

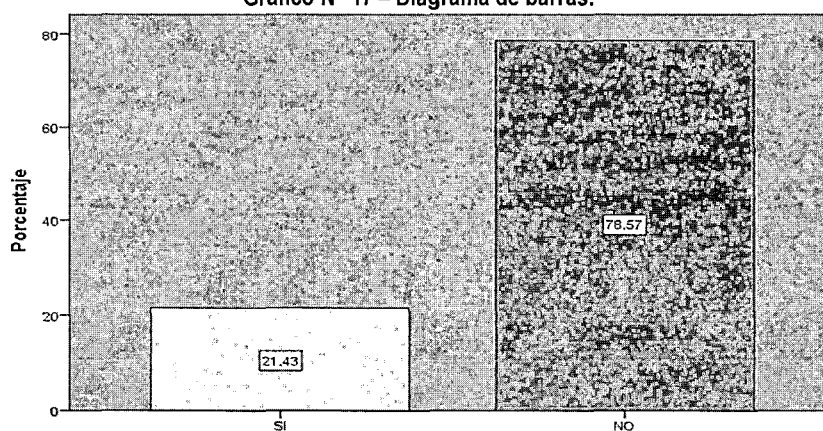


14. ¿Cree que el proceso de contratación pública establecido en el área de logística de la Entidad, le permite lograr procesos efectivos de contratación de servicios?

Tabla N° 25 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	3	21.4	21.4	21.4
	NO	11	78.6	78.6	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Grafico N° 17 – Diagrama de barras.

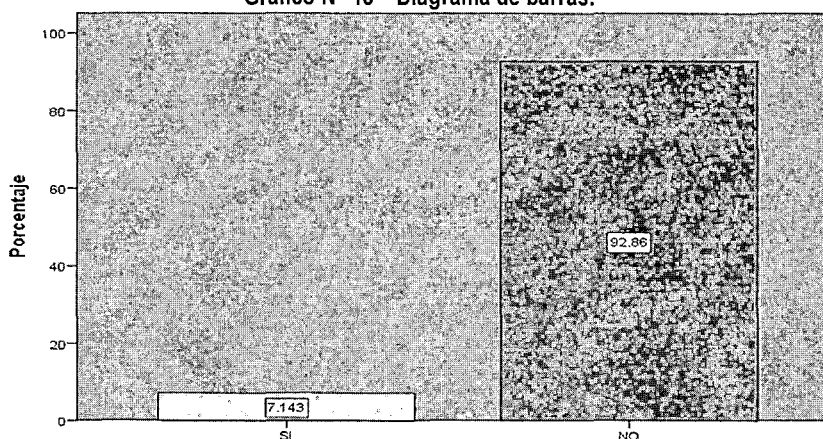


15. ¿Cree que para el logro de un proceso efectivo de contratación de servicios, depende del apoyo oportuno de otras oficinas?

Tabla N° 26 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	1	7.1	7.1	7.1
	NO	13	92.9	92.9	100.0
	Total	14	100.0	100.0	

Grafico N° 18 – Diagrama de barras.



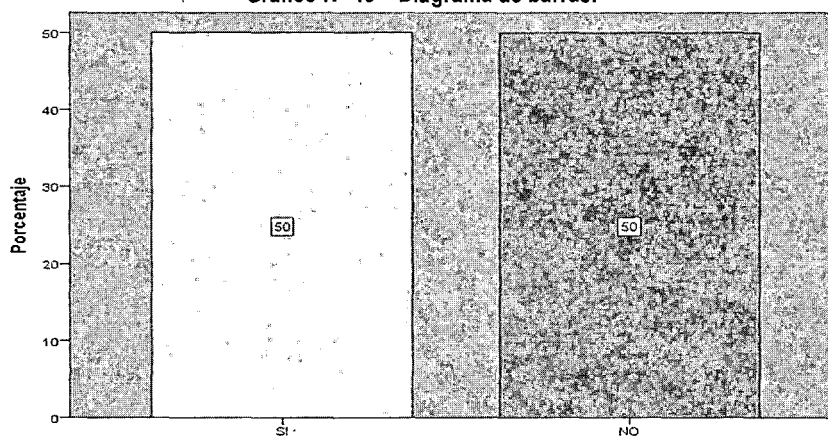
h. **Análisis de la Encuesta N° 002** "Dirigida a los Directivos del Área de logística de la UNH", conformada por 10 ítems entre las que se encuentran preguntas referidas al factor normativo, humano y recurso tecnológico.

1. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?

Tabla N° 27 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	1	50.0	50.0	50.0
	NO	1	50.0	50.0	100.0
	Total	2	100.0	100.0	

Grafico N° 19 – Diagrama de barras.

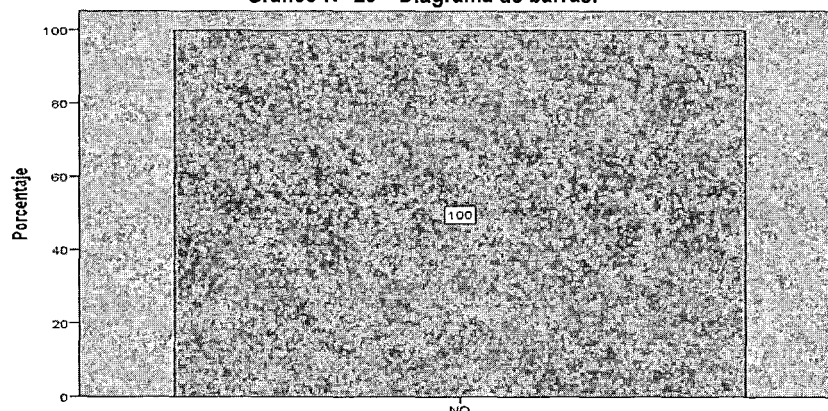


2. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?

Tabla N° 28 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	2	100.0	100.0	100.0

Grafico N° 20 – Diagrama de barras.



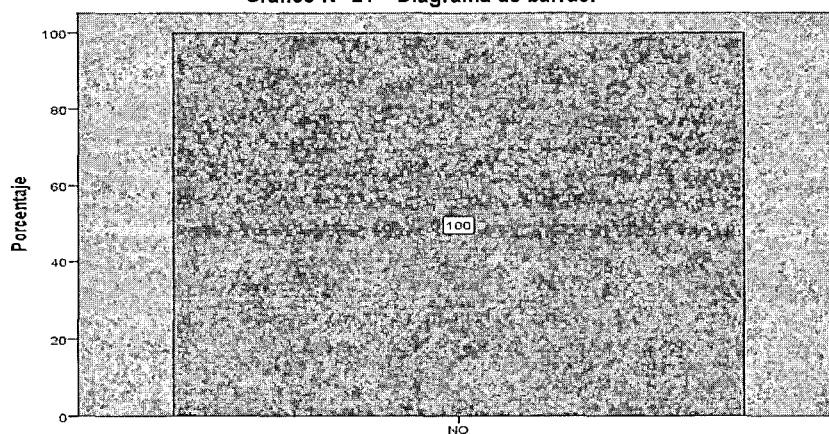
BT

3. ¿Cree que la Normativa interna de contratación requiere ser modificada?

Tabla N° 29 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	2	100.0	100.0	100.0

Gráfico N° 21 – Diagrama de barras.

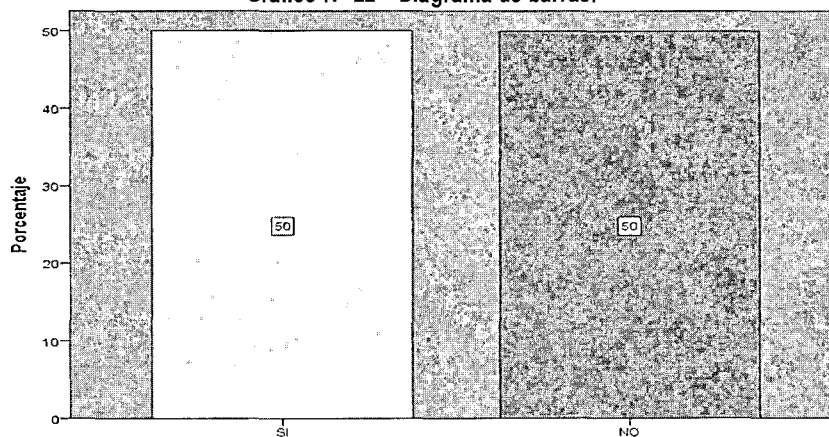


4. ¿Cree que las áreas usuarias realizan correctamente sus solicitudes de pedido de servicios?

Tabla N° 30 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SI	1	50.0	50.0	50.0
Válidos	NO	1	50.0	50.0	100.0
	Total	2	100.0	100.0	

Gráfico N° 22 – Diagrama de barras.

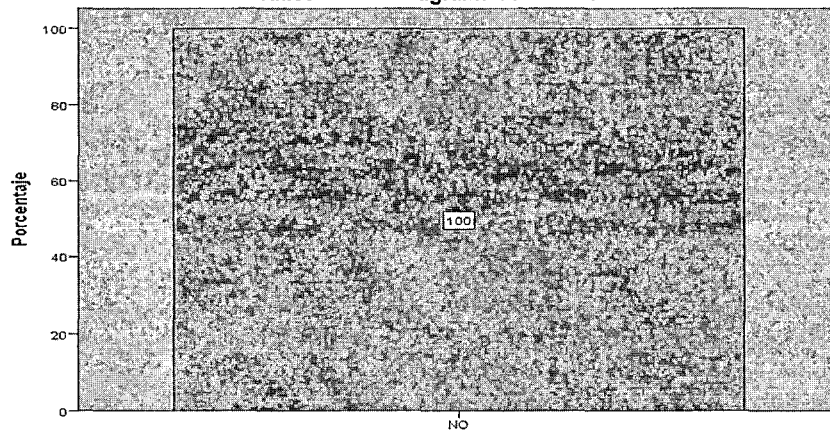


5. ¿Para la administración logística que realiza, utiliza algún Software?

Tabla N° 31 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	2	100.0	100.0	100.0

Grafico N° 23 – Diagrama de barras.

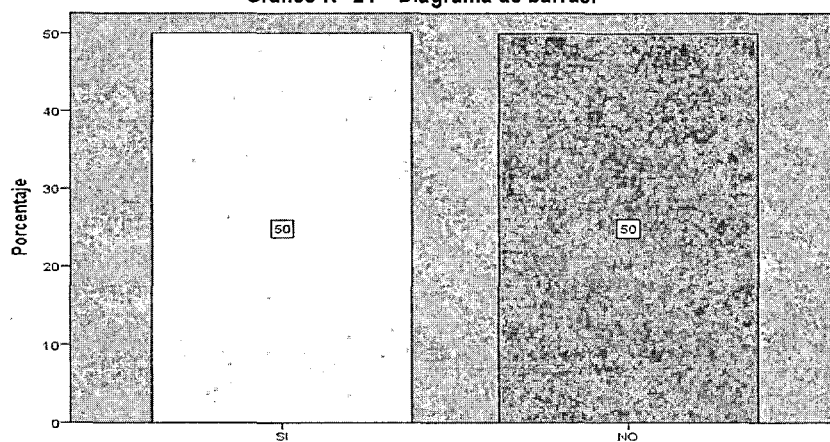


6. ¿Cree que los equipos informáticos que emplean sus administrados son apropiados para la contratación efectiva de servicios?

Tabla N° 32 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	1	50.0	50.0	50.0
	NO	1	50.0	50.0	100.0
	Total	2	100.0	100.0	

Grafico N° 24 – Diagrama de barras.

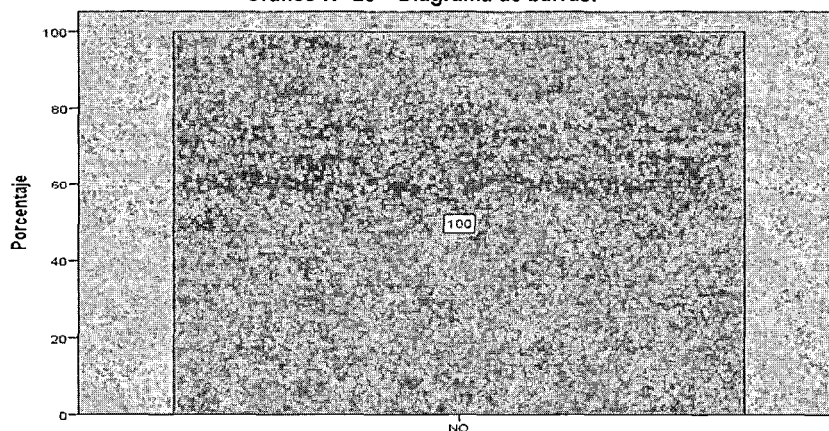


7. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que emplean sus administrados les permiten actuar con efectividad durante la contratación de servicios?

Tabla N° 33 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	2	100.0	100.0	100.0

Grafico N° 25 – Diagrama de barras.

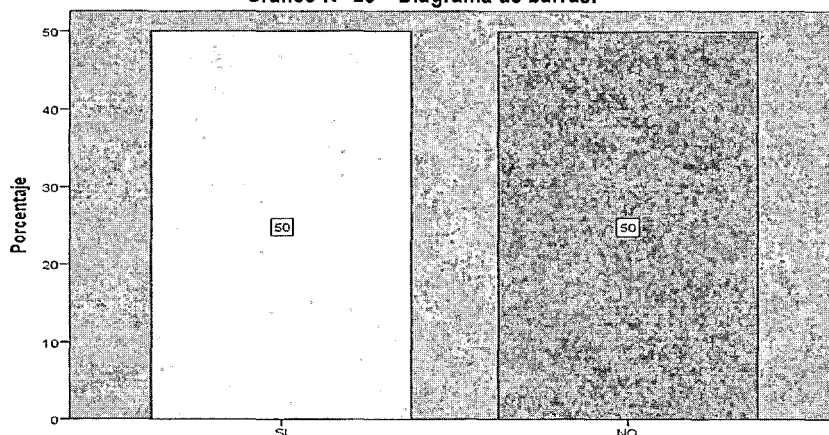


8. ¿Promueve oportunidades para que sus administrados sean capacitados en temas de contratación pública por parte de la Entidad?

Tabla N° 34 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	1	50.0	50.0	50.0
	NO	1	50.0	50.0	100.0
	Total	2	100.0	100.0	

Grafico N° 26 – Diagrama de barras.



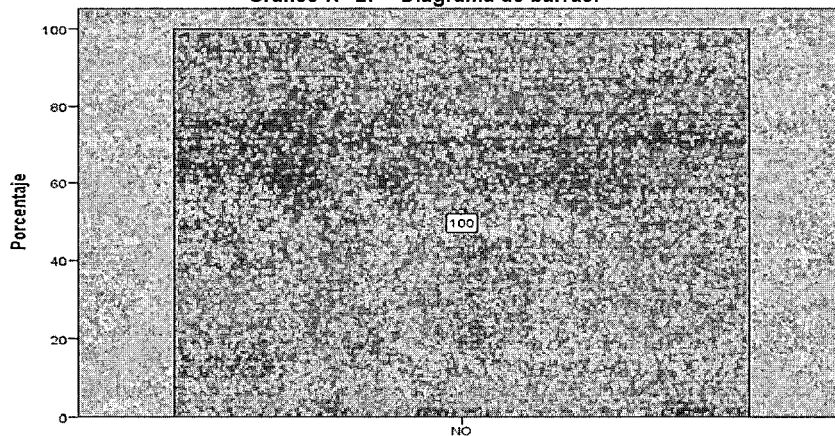
84

9. ¿Promueve reuniones periódicas con su equipo de trabajo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?

Tabla N° 35 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	2	100.0	100.0	100.0

Gráfico N° 27 – Diagrama de barras.

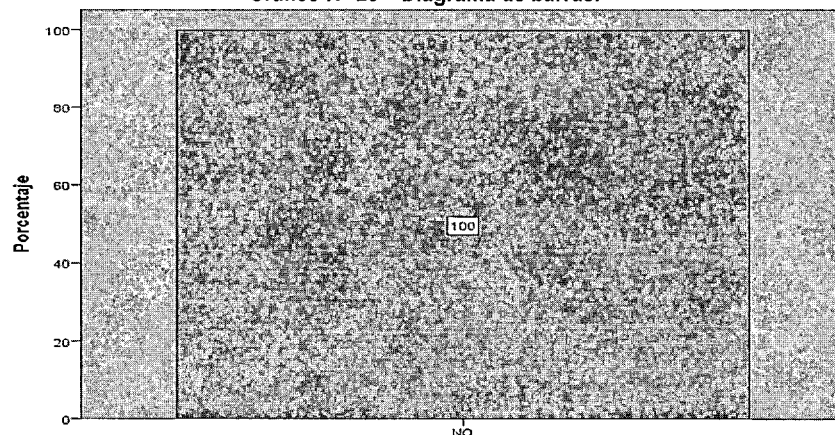


10. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?

Tabla N° 36 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	2	100.0	100.0	100.0

Gráfico N° 28 – Diagrama de barras.



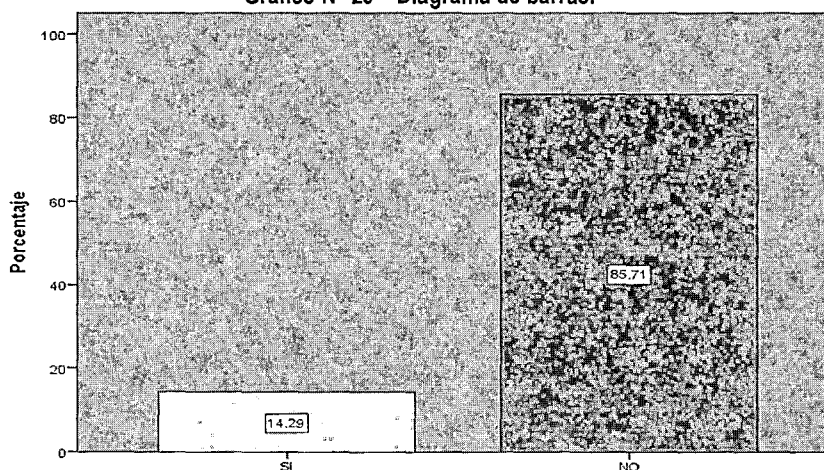
i. **Análisis de la Encuesta N° 003** “Dirigida a las Áreas Usuaras de la UNH”, conformada por 10 ítems entre las que se encuentran preguntas referidas al factor normativo, humano y recurso tecnológico.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?

Tabla N° 37 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	6	13.6	14.3	14.3
	NO	36	81.8	85.7	100.0
	Total	42	95.5	100.0	
Perdidos	Sistema	2	4.5		
Total		44	100.0		

Grafico N° 29 – Diagrama de barras.



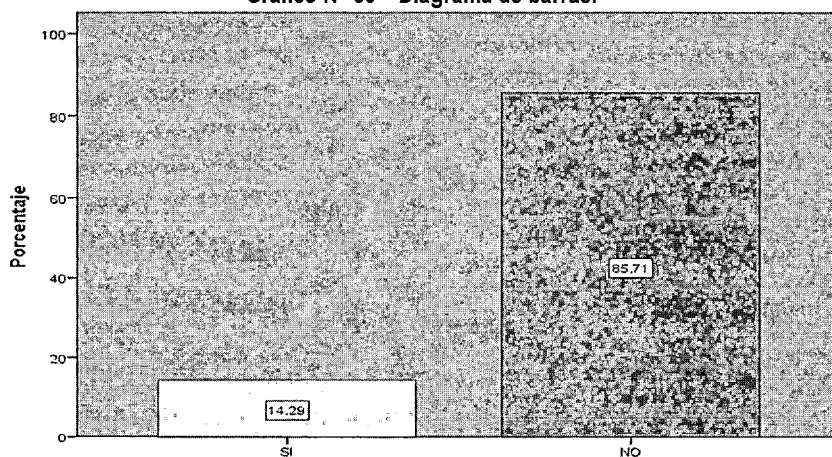
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?

Tabla N° 38 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	6	13.6	14.3	14.3
	NO	36	81.8	85.7	100.0
	Total	42	95.5	100.0	
Perdidos	Sistema	2	4.5		
Total		44	100.0		

82

Grafico N° 30 – Diagrama de barras.

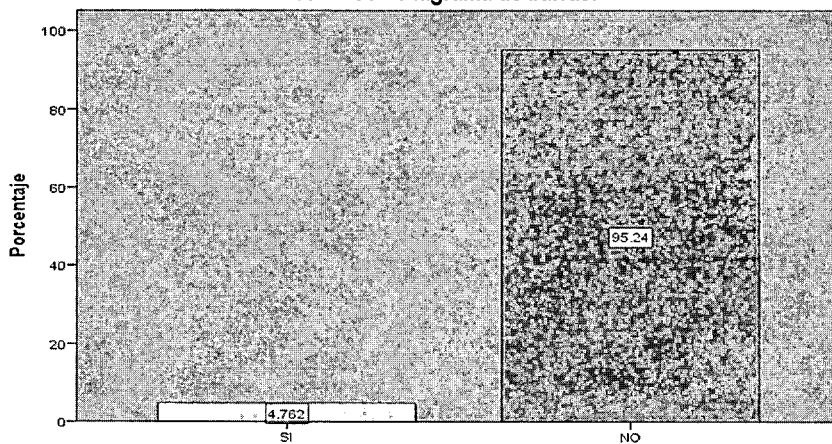


3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?

Tabla N° 39 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	2	4.5	4.8	4.8
	NO	40	90.9	95.2	100.0
	Total	42	95.5	100.0	
Perdidos	Sistema	2	4.5		
Total		44	100.0		

Grafico N° 31 – Diagrama de barras.



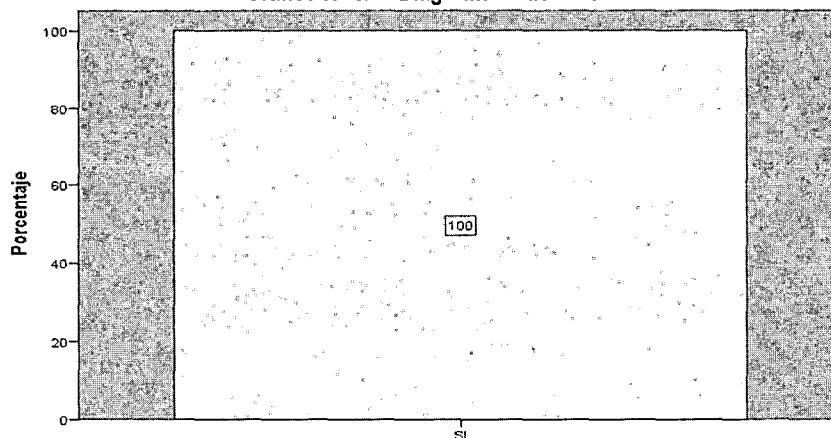
91

4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?

Tabla N° 40 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	42	95.5	100.0	100.0
Perdidos	Sistema	2	4.5		
Total		44	100.0		

Grafico N° 32 – Diagrama de barras.

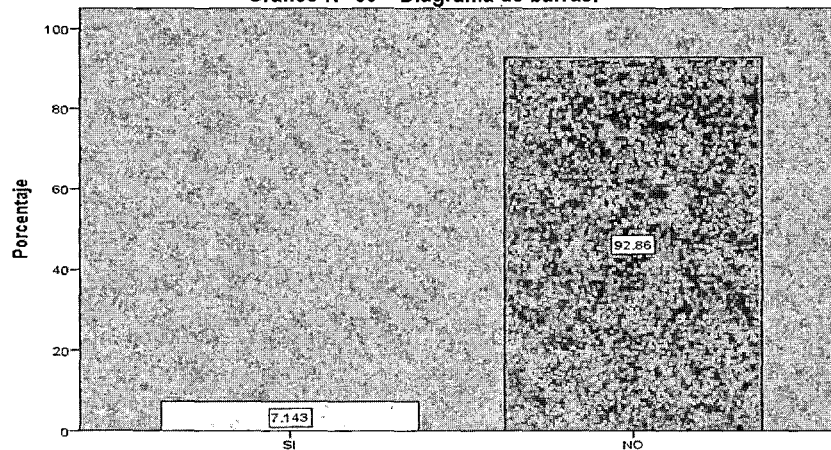


5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?

Tabla N° 41 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	3	6.8	7.1	7.1
	NO	39	88.6	92.9	100.0
	Total	42	95.5	100.0	
Perdidos	Sistema	2	4.5		
Total		44	100.0		

Grafico N° 33 – Diagrama de barras.

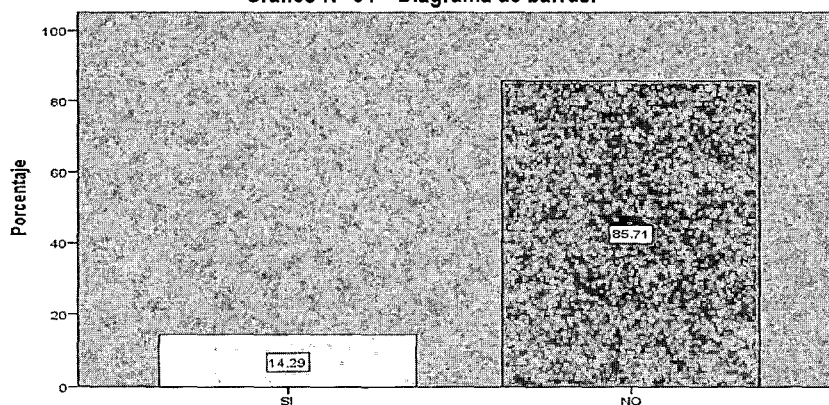


6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?

Tabla N° 42 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	6	13.6	14.3	14.3
	NO	36	81.8	85.7	100.0
	Total	42	95.5	100.0	
Perdidos	Sistema	2	4.5		
Total		44	100.0		

Grafico N° 34 – Diagrama de barras.

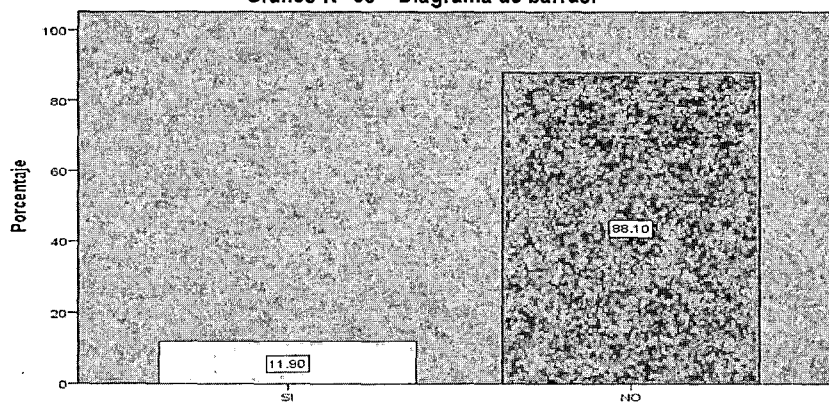


7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?

Tabla N° 43 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	5	11.4	11.9	11.9
	NO	37	84.1	88.1	100.0
	Total	42	95.5	100.0	
Perdidos	Sistema	2	4.5		
Total		44	100.0		

Grafico N° 35 – Diagrama de barras.



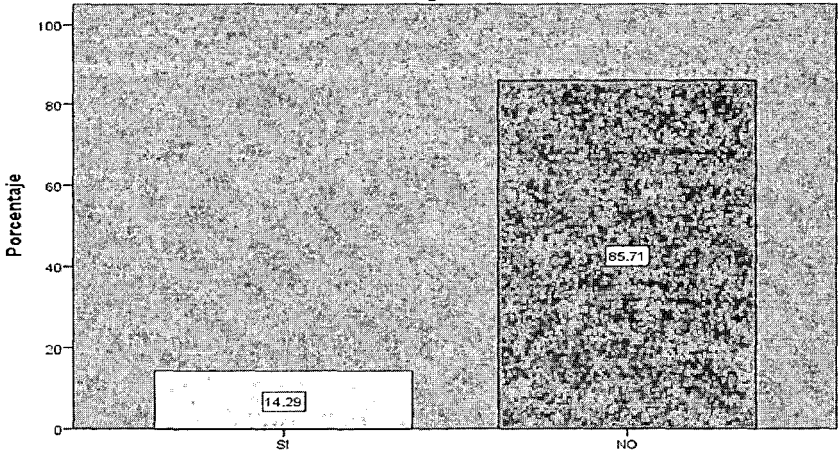
79

8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?

Tabla N° 44 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	6	13.6	14.3	14.3
	NO	36	81.8	85.7	100.0
	Total	42	95.5	100.0	
Perdidos	Sistema	2	4.5		
Total		44	100.0		

Grafico N° 36 – Diagrama de barras.



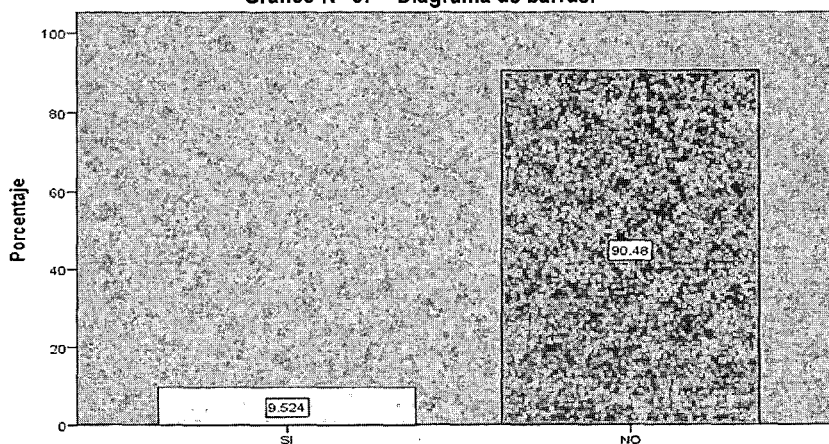
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?

Tabla N° 45 – Distribución de frecuencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	4	9.1	9.5	9.5
	NO	38	86.4	90.5	100.0
	Total	42	95.5	100.0	
Perdidos	Sistema	2	4.5		
Total		44	100.0		

78

Grafico N° 37 – Diagrama de barras.

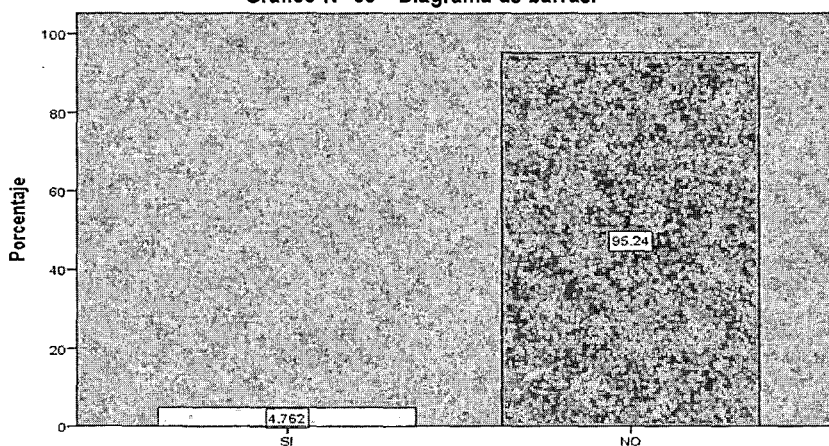


10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?

Tabla N° 46 – Distribución de frecuencias.

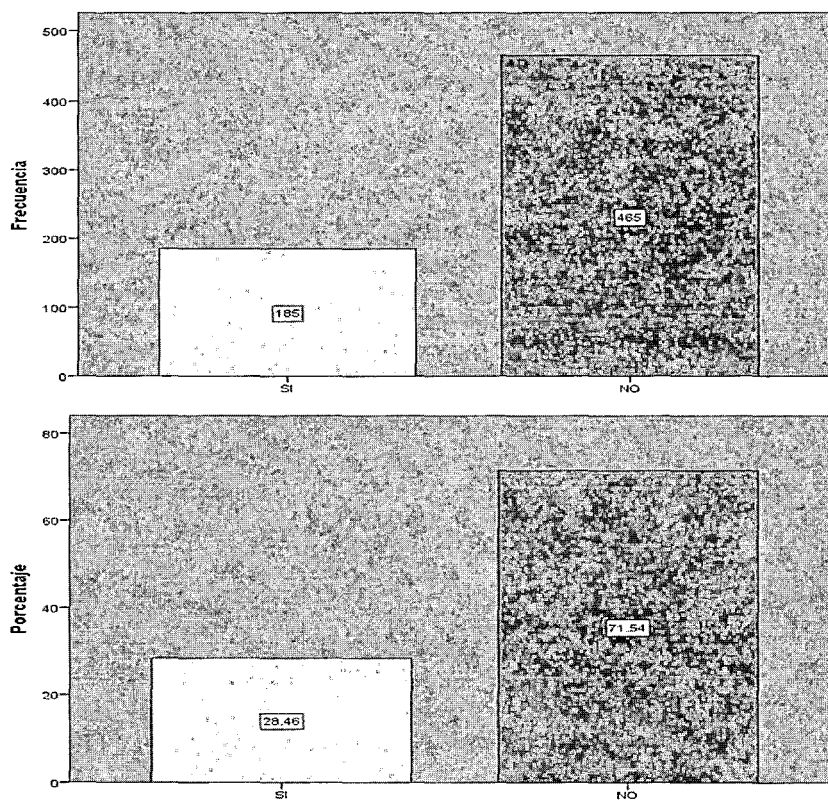
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	2	4.5	4.8	4.8
	NO	40	90.9	95.2	100.0
	Total	42	95.5	100.0	
Perdidos	Sistema	2	4.5		
Total		44	100.0		

Grafico N° 38 – Diagrama de barras.



77

Tabla N° 39 – Diagrama de barras.
**RESULTADO GENERAL DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION DEL PROCESO DE
 CONTRATACION DE SERVICIOS (IEPCS).**



Dónde:

- ☐ 1 = SI.
- ☒ 2 = No.

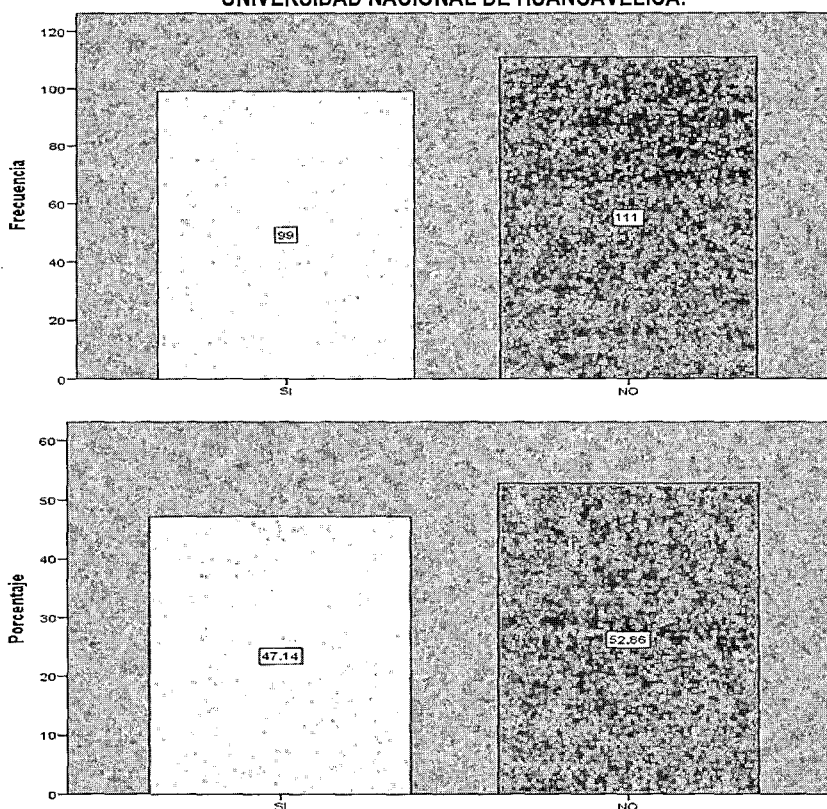
Interpretación:

- De las 650 preguntas de manera general, 185 preguntas fueron respondidas de manera afirmativa "**SI**" que representa el 28.46% de la muestra total.
- De las 650 preguntas de manera general, 465 preguntas fueron respondidas de manera negativa "**NO**" que representa el 71.54% de la muestra total.

c. **Resultado general de la aplicación de la Encuesta N° 001, “Dirigida al Equipo de Trabajo del Área de Logística de la UNH”**

La Encuesta N° 001, tuvo 15 ítems que fueron respondidos por 14 servidores, haciendo un total de 210 preguntas de manera general, obteniéndose lo siguiente:

Grafico N° 40 – Diagrama de barras.
RESULTADO GENERAL DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA.



Donde:

- ☐ 1 = SI.
☒ 2 = NO.

Interpretacion:

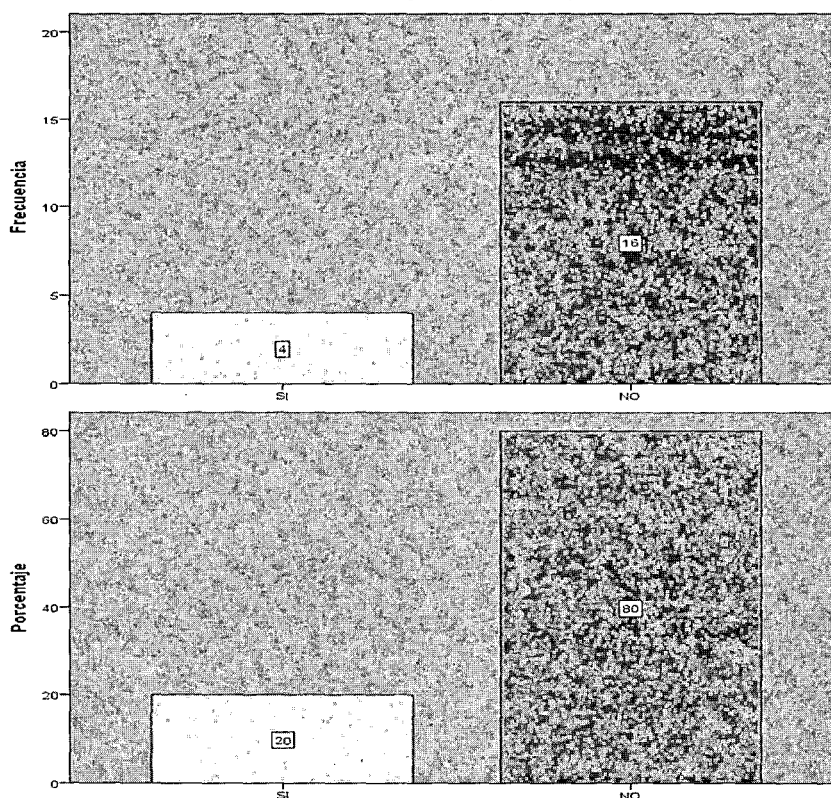
- ✓ De las 210 preguntas de manera general, 99 preguntas fueron respondidas de manera afirmativa “SI” que representa el 47.14% de la muestra total.
- ✓ De las 210 preguntas de manera general, 111 preguntas fueron respondidas de manera negativa “NO” que representa el 52.86% de la muestra total.

d. **Resultado general de la aplicación de la Encuesta N° 002 “Dirigida a los Directivos del Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica”**

La Encuesta N° 002, tuvo 10 ítems que fueron respondidos por 02 directivos, haciendo un total de 20 preguntas de manera general, obteniéndose lo siguiente:

Grafico N° 41 – Diagrama de barras.

RESULTADO GENERAL DE LOS DIRECTIVOS DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA



Donde:

☐ 1 = SI.

☒ 2 = NO.

Interpretación:

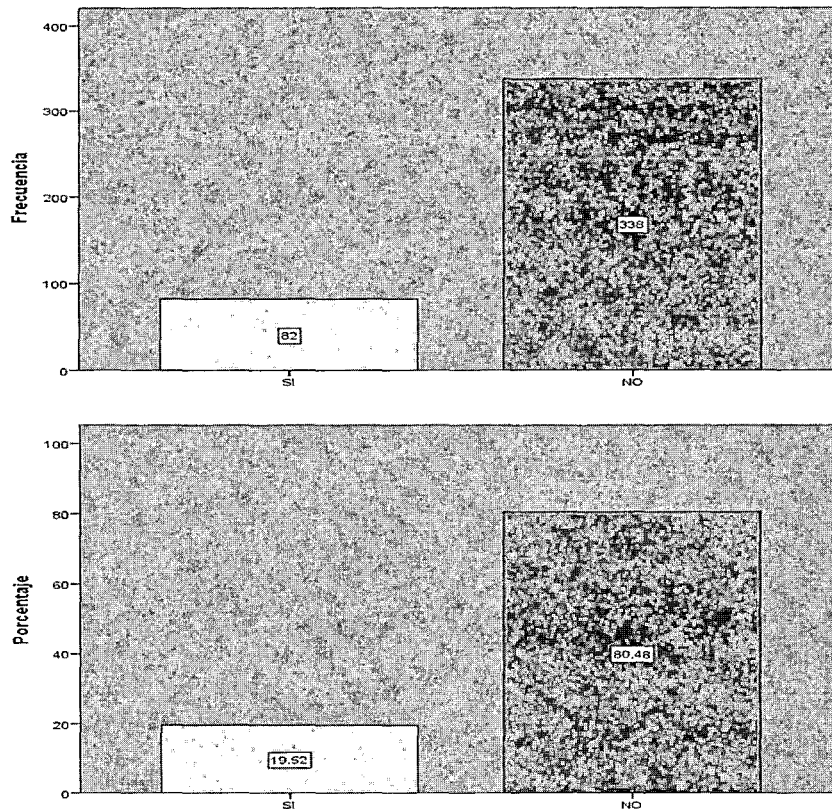
- ✓ De las 20 preguntas de manera general, 04 preguntas fueron respondidas de manera afirmativa “SI” que representa el 20% de la muestra total.
- ✓ De las 20 preguntas de manera general, 16 preguntas fueron respondidas de manera negativa “NO” que representa el 80% de la muestra total.

e. **Resultado de la aplicación de la Encuesta N° 003 “Dirigida a las Áreas Usuarias de la Universidad Nacional de Huancavelica”**

La Encuesta N° 003, tuvo 10 ítems que fueron respondidos por 42 usuarios, haciendo un total de 420 preguntas de manera general, obteniéndose lo siguiente:

Grafico N° 42 – Diagrama de barras.

RESULTADO GENERAL DE LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA



Donde:

□ 1 = SI.

■ 2 = NO.

Interpretación:

- ✓ De las 420 preguntas de manera general, 82 preguntas fueron respondidas de manera afirmativa “**SI**” que representa el 19.52% de la muestra total.
- ✓ De las 420 preguntas de manera general, 338 preguntas fueron respondidas de manera negativa “**NO**” que representa el 80.48% de la muestra total.

4.2 Discusión de Resultados.

En el trabajo de investigación científica se alcanzó a conclusiones como consecuencia de haber empleado el “Instrumento de Evaluación del Proceso de Contratación de Servicios” (IEPCS), asumiendo como objetivo determinar los factores que dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica.

El instrumento empleado fue sometido al criterio de tres jueces expertos quienes observaron y recomendaron mejoras para la obtención de resultados lo más preciso posible. Asimismo fue sometida a la evaluación de fiabilidad mediante el Software estadístico SPSS.

Se tuvo limitaciones durante el desarrollo de la investigación, como por ejemplo los horarios de accesibilidad a las oficinas correspondientes, ya que los servidores de las distintas oficinas se encuentran concentrados en cumplir los objetivos y metas institucionales.

De los resultados obtenidos se observa altos niveles de puntuación que expresan que el aspecto normativo que rige la contratación de bienes en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica requiere cambios; los recursos tecnológicos y los sistemas de información con las que cuenta el área de logística no contribuyen eficientemente durante la contratación de servicios y la actitud que muestra el servidor público es impropia; requisitos fundamentales para lograr efectividad en la contratación de servicios que se realiza en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, durante el año 2012.

Es preciso señalar que la respuesta sobresaliente en las tres encuestas es la alternativa “NO”, que demuestra que nuestro sistema de contratación requiere de cambios urgentes.

A manera de conclusión se deduce que el aspecto normativo en materia de contratación pública, los recursos tecnológicos y la actitud que muestra el servidor público en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica son factores que dificultaron la contratación de servicios, durante al año 2012.

CONCLUSIONES

1. Los factores que dificultan la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica – 2012 están relacionados con la actitud que muestra el servidor público, con los recursos tecnológicos y con el marco normativo en materia de contratación pública en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012.
2. La actitud que muestra el servidor público en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, dificulta la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012 ya que muestra una actitud inadecuada.
3. El marco normativo en materia de contratación pública empleado en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, dificulta la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012, debido a que no se encuentra actualizado.
4. Los recursos tecnológicos empleados en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012, debido a que son desfasados y limitados.

RECOMENDACIONES

1. Crear una unidad de revisión de contratos, que forme parte del Órgano Encargado de las Contrataciones de la Entidad, la cual realice de oficio la etapa de la ejecución contractual que están bajo el ámbito de aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado y de las contrataciones directas.
2. Implementar con sistemas de información al área de logística que permita agilizar el proceso de contratación.
3. Modificar el mecanismo para la solicitud del Certificado de Disponibilidad Presupuestal, ante la Oficina de Presupuesto de la Universidad Nacional de Huancavelica.
4. Asimismo, se propone temas para futuras investigaciones:
 - Desarrollo de operadores logísticos especializados.
 - La aplicación de los Sistemas de Información con un enfoque más estratégico, con el fin de adaptarse al desarrollo e integración del concepto de logística.
 - Los efectos de los Sistemas de Información que transforman las estructuras de gobierno competitivo.
 - El Internet (Intranet) como parte colaborativa de la cadena de logística.
 - Los Sistemas de Información y la capacitación de los trabajadores.

BIBLIOGRAFIA

- ASENJO CASTRO, V. MERINO SOLSOL, L. Gestión Pública. Primera Edición. Lima – Perú: 2010.
- CASTILLO CHAVEZ, J. Sistema de Abastecimiento. Editorial y Distribuidora Real S.R.Ltda. Primera Edición. Lima – Perú. 2009.
- Decreto Ley N°22056 Sistema Nacional de Abastecimientos.
- DIAS DIAZ, C. Administración. Editorial San Marcos. Lima - Perú. 2002.
- FRANCK PEDRO, J. Presupuesto Público. Editorial San Marcos. Lima – Perú. 2004.
- CARRASCO DÍAZ, Sergio. Metodología de la Investigación Científica.
- HERNÁNDEZ SAMPIERE, R. FERNÁNDEZ COLLADO, C. BAPTISTA LUCIO, P. Metodología de la Investigación. Mc. Graw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. Tercera edición. México. 2003.
- Ley N° 29951 de Presupuesto Público para el año Fiscal 2013.
- Ley N°29873 que modifica al D.L. N° 1017 Ley de Contrataciones del Estado.
- NIÑO ROJAS, V.M. Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución. Ediciones de la U. Primera Edición. Bogotá – Colombia. 2011.
- RODRIGUEZ ARROYO, J. Administración Gubernamental. Editorial USMP. Primera edición. Lima - Perú. 2002.

REFERENCIA EN LA WEB

- MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS. Disponible: www.mef.gob.pe.
- ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO – OSCE. Disponible: www.osce.gob.pe.

GB

ANEXO

67
"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(CREADA POR LEY N° 25265)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

INSTRUMENTO DE EVALUACION DEL PROCESO DE CONTRATACION DE SERVICIOS (IEPCS)

INTEGRANTES:

BACH. BEDOYA ESPINOZA, Lisseth

BACH. HUIZA PAYTAN, Gabriela Wendy

HUANCAVELICA – PERÚ

2014

EL INSTRUMENTO DE EVALUACION DEL PROCESO DE CONTRATACION DE SERVICIOS (IEPCS)

DEFINICION.-

El instrumento de evaluación del proceso de contratación de servicios (IEPCS). Es utilizado para evaluar y conocer los factores que dificultan la contratación de servicios, los datos recolectados usando el IEPCS se analizan y en base a ellos son usados para delinear una evaluación más profunda y/o las intervenciones apropiadas durante la contratación de servicios, puesto que las evaluaciones utilizando el IEPCS se realizan y se analizan en momentos sucesivos, y que los resultados puedan ser usados para monitorear y mejorar el funcionamiento del proceso de contratación de servicios; así mismo, proporcionar datos esenciales que puedan identificar los factores de carácter normativo. Tecnológico y del factor humano en el proceso de contratación de servicios dentro de un sistema logístico.

El IEPCS, está constituida por tres encuestas, que a continuación se detalla:

- **Encuesta N° 01** dirigida al equipo de trabajo del área de logística de la universidad nacional de Huancavelica, para identificar los factores que dificultad la contratación de servicios – 2012, conformada por 15 ítems entre las que se encuentran preguntas referidas al factor humano, normativo y recurso tecnológico.
- **Encuesta N° 02** dirigida a los directivos del área de logística de la universidad nacional de Huancavelica para identificar los factores que dificultad la contratación de servicios- 2012, conformada por 10 ítems entre las que se encuentran preguntas referidas al factor humano, normativo y recurso tecnológico.
- **Encuesta N° 03** dirigida a las áreas usuarias de la universidad nacional de Huancavelica, para identificar los factores que dificultan la contratación de servicios – 2012, conformada por 10 ítems entre las que se encuentran preguntas referidas al factor humano, normativo y recurso tecnológico.

VENTAJAS:

El IEPCS, puede:

- Proporcionar a las partes interesadas una visión amplia de todos los aspectos de un proceso de contratación de servicios dentro del sistema logístico.
- Usarse como un instrumento de diagnóstico para identificar problemas y oportunidades en el proceso de contratación de servicios en el sistema logístico.
- Aumentar el nivel de conciencia colectiva y la pertenencia del desempeño y de los objetivos del proceso de contratación de servicios para una mejora continua.
- Ser usada por el personal de área de logística como instrumento de auto monitoreo (para aprender y mejorar continuamente el desempeño del sistema durante el proceso de contratación de servicios).

- Proporcionar datos para la planificación del trabajo.

PERIODO DE CICLO DE EVALUACION.

El IEPCS puede aplicarse trimestralmente, bimestralmente, anualmente, o según lo acordado dentro del área de logística, idealmente debe ser realizado trimestralmente.

Las autoras.

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN EL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA - 2012.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema General: ¿Qué factores dificultan la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica - 2012? Problemas Específicos: - ¿Cuál es la actitud que muestra el servidor público en la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica? - ¿Cuáles son los recursos tecnológicos que se emplea para la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica? - ¿Cuál es el marco normativo en materia de contratación pública empleado en la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica?	Objetivo General: Determinar los factores que dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica - 2012. Objetivos Específicos: - Determinar la actitud que muestra el servidor público en la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica. - Determinar los recursos tecnológicos que se emplea en la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica. - Determinar el marco normativo en materia de contratación pública empleado en la contratación de servicios en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica.	Hipótesis General: La actitud del servidor público, la normatividad en contratación pública y los recursos tecnológicos, son factores que dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica - 2012. Hipótesis Específicas: Primera hipótesis específica Ho= La actitud que muestra el servidor público en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, no dificulta la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012. Hi = La actitud que muestra el servidor público en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, no dificulta la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012. Segunda hipótesis específica Ho = El marco normativo en materia de contratación pública empleado en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, no dificulta la contratación de	Variables de Estudio: - Factores que dificultan la contratación de servicios.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN • Método Científico • Método Estadístico TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN • Fichaje. • Encuesta. TIPO DE INVESTIGACIÓN • Investigación Aplicada. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN • Fichas. • Cuestionario. PROCESAMIENTO DE DATOS • Estadígrafos de tendencia central. • Porcentajes. • Tablas y figuras. POBLACION • 58 servidores de la UNH. MUESTRA • 58 servidores de la UNH. MUESTREO • No probabilístico por conveniencia.

		servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012. Hi = El marco normativo en materia de contratación pública empleado en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, dificulta la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012 Tercera hipótesis específica Ho = Los recursos tecnológicos empleados en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, no dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012. Hi = Los recursos tecnológicos empleados en el área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica al año 2012		
--	--	---	--	--

ANEXO 02



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 001

DIRIGIDA AL EQUIPO DE TRABAJO DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿El área usuaria, para la contratación de servicios solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO ☒
2. ¿El área usuaria describe con claridad los Términos de Referencia de la contratación a realizarse?
SI () NO ☒
3. ¿Cree que emplea pertinentemente la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento durante la contratación de servicios?
SI ☒ NO ()
4. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?
SI () NO ☒
5. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?
SI ☒ NO ()
6. ¿Emplea el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) durante la contratación de servicios?
SI ☒ NO ()
7. ¿Utiliza equipos informáticos apropiados para la contratación de servicios?
SI () NO ☒
8. ¿La entidad cuenta con Intranet?
SI ☒ NO ()
9. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que utiliza le permite realizar un proceso efectivo de contratación de servicios?
SI ☒ NO ()
10. ¿Se capacita permanentemente en materia de contratación pública, con sus propios recursos?
SI () NO ☒
11. ¿Participa de reuniones con el equipo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?
SI ☒ NO ()
12. ¿Recibe capacitación en temas de Contratación pública, con recursos de la Entidad?
SI () NO ☒
13. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?
SI () NO ☒
14. ¿Cree que el proceso de contratación pública establecido en el área de logística de la Entidad, le permite lograr procesos efectivos de contratación de servicios?
SI () NO ☒
15. ¿Cree que para el logro de un proceso efectivo de contratación de servicios, depende del apoyo oportuno de otras oficinas?
SI () NO ☒

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 001

DIRIGIDA AL EQUIPO DE TRABAJO DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿El área usuaria, para la contratación de servicios solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO ~~SI~~
2. ¿El área usuaria describe con claridad los Términos de Referencia de la contratación a realizarse?
~~SI~~ NO ()
3. ¿Cree que emplea pertinentemente la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento durante la contratación de servicios?
~~SI~~ NO ()
4. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?
~~SI~~ NO ()
5. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?
~~SI~~ NO ()
6. ¿Emplea el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) durante la contratación de servicios?
~~SI~~ NO ()
7. ¿Utiliza equipos informáticos apropiados para la contratación de servicios?
SI () NO ~~SI~~
8. ¿La entidad cuenta con Intranet?
~~SI~~ NO ()
9. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que utiliza le permite realizar un proceso efectivo de contratación de servicios?
~~SI~~ NO ()
10. ¿Se capacita permanentemente en materia de contratación pública, con sus propios recursos?
SI () NO ~~SI~~
11. ¿Participa de reuniones con el equipo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?
~~SI~~ NO ()
12. ¿Recibe capacitación en temas de Contratación pública, con recursos de la Entidad?
SI () NO ~~SI~~
13. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?
~~SI~~ NO ()
14. ¿Cree que el proceso de contratación pública establecido en el área de logística de la Entidad, le permite lograr procesos efectivos de contratación de servicios?
SI () NO ~~SI~~
15. ¿Cree que para el logro de un proceso efectivo de contratación de servicios, depende del apoyo oportuno de otras oficinas?
SI () NO ~~SI~~

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 001

DIRIGIDA AL EQUIPO DE TRABAJO DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿El área usuaria, para la contratación de servicios solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO ☒
2. ¿El área usuaria describe con claridad los Términos de Referencia de la contratación a realizarse?
SI () NO ☒
3. ¿Cree que emplea pertinentemente la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento durante la contratación de servicios?
SI ☒ NO ()
4. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?
SI () NO ☒
5. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?
SI () NO ☒
6. ¿Emplea el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) durante la contratación de servicios?
SI () NO ☒
7. ¿Utiliza equipos informáticos apropiados para la contratación de servicios?
SI () NO ☒
8. ¿La entidad cuenta con Intranet?
SI () NO ☒
9. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que utiliza le permite realizar un proceso efectivo de contratación de servicios?
SI () NO ☒
10. ¿Se capacita permanentemente en materia de contratación pública, con sus propios recursos?
SI () NO ☒
11. ¿Participa de reuniones con el equipo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?
SI () NO ☒
12. ¿Recibe capacitación en temas de Contratación pública, con recursos de la Entidad?
SI () NO ☒
13. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?
SI () NO ☒
14. ¿Cree que el proceso de contratación pública establecido en el área de logística de la Entidad, le permite lograr procesos efectivos de contratación de servicios?
SI () NO ☒
15. ¿Cree que para el logro de un proceso efectivo de contratación de servicios, depende del apoyo oportuno de otras oficinas?
SI () NO ☒

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 001

DIRIGIDA AL EQUIPO DE TRABAJO DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿El área usuaria, para la contratación de servicios solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI (X) NO ()
2. ¿El área usuaria describe con claridad los Términos de Referencia de la contratación a realizarse?
SI (X) NO ()
3. ¿Cree que emplea pertinentemente la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
4. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
5. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
6. ¿Emplea el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
7. ¿Utiliza equipos informáticos apropiados para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
8. ¿La entidad cuenta con Intranet?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que utiliza le permite realizar un proceso efectivo de contratación de servicios?
SI (X) NO ()
10. ¿Se capacita permanentemente en materia de contratación pública, con sus propios recursos?
SI (X) NO ()
11. ¿Participa de reuniones con el equipo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?
SI (X) NO ()
12. ¿Recibe capacitación en temas de Contratación pública, con recursos de la Entidad?
SI (X) NO ()
13. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?
SI (X) NO ()
14. ¿Cree que el proceso de contratación pública establecido en el área de logística de la Entidad, le permite lograr procesos efectivos de contratación de servicios?
SI (X) NO ()
15. ¿Cree que para el logro de un proceso efectivo de contratación de servicios, depende del apoyo oportuno de otras oficinas?
SI (X) NO ()

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 001

DIRIGIDA AL EQUIPO DE TRABAJO DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿El área usuaria, para la contratación de servicios solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO ☒
2. ¿El área usuaria describe con claridad los Términos de Referencia de la contratación a realizarse?
SI () NO ☒
3. ¿Cree que emplea pertinentemente la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento durante la contratación de servicios?
☒ SI () NO ()
4. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?
SI () NO ☒
5. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?
SI () NO ☒
6. ¿Emplea el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) durante la contratación de servicios?
☒ SI () NO ()
7. ¿Utiliza equipos informáticos apropiados para la contratación de servicios?
SI () NO ☒
8. ¿La entidad cuenta con Intranet?
SI () NO ☒
9. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que utiliza le permite realizar un proceso efectivo de contratación de servicios?
SI () NO ☒
10. ¿Se capacita permanentemente en materia de contratación pública, con sus propios recursos?
SI () NO ☒
11. ¿Participa de reuniones con el equipo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?
☒ SI () NO ()
12. ¿Recibe capacitación en temas de Contratación pública, con recursos de la Entidad?
SI () NO ☒
13. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?
SI () NO ☒
14. ¿Cree que el proceso de contratación pública establecido en el área de logística de la Entidad, le permite lograr procesos efectivos de contratación de servicios?
SI () NO ☒
15. ¿Cree que para el logro de un proceso efectivo de contratación de servicios, depende del apoyo oportuno de otras oficinas?
SI () NO ☒

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 001

DIRIGIDA AL EQUIPO DE TRABAJO DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿El área usuaria, para la contratación de servicios solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI (X) NO ()
2. ¿El área usuaria describe con claridad los Términos de Referencia de la contratación a realizarse?
SI (X) NO ()
3. ¿Cree que emplea pertinentemente la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
4. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
5. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
6. ¿Emplea el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
7. ¿Utiliza equipos informáticos apropiados para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
8. ¿La entidad cuenta con Intranet?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que utiliza le permite realizar un proceso efectivo de contratación de servicios?
SI (X) NO ()
10. ¿Se capacita permanentemente en materia de contratación pública, con sus propios recursos?
SI (X) NO ()
11. ¿Participa de reuniones con el equipo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?
SI () NO (X)
12. ¿Recibe capacitación en temas de Contratación pública, con recursos de la Entidad?
SI () NO (X)
13. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?
SI (X) NO ()
14. ¿Cree que el proceso de contratación pública establecido en el área de logística de la Entidad, le permite lograr procesos efectivos de contratación de servicios?
SI (X) NO ()
15. ¿Cree que para el logro de un proceso efectivo de contratación de servicios, depende del apoyo oportuno de otras oficinas?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 001

DIRIGIDA AL EQUIPO DE TRABAJO DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿El área usuaria, para la contratación de servicios solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿El área usuaria describe con claridad los Términos de Referencia de la contratación a realizarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que emplea pertinentemente la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
4. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
5. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?
SI () NO (X)
6. ¿Emplea el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
7. ¿Utiliza equipos informáticos apropiados para la contratación de servicios?
SI () NO (X)
8. ¿La entidad cuenta con Intranet?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que utiliza le permite realizar un proceso efectivo de contratación de servicios?
SI (X) NO ()
10. ¿Se capacita permanentemente en materia de contratación pública, con sus propios recursos?
SI () NO (X)
11. ¿Participa de reuniones con el equipo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?
SI (X) NO ()
12. ¿Recibe capacitación en temas de Contratación pública, con recursos de la Entidad?
SI () NO (X)
13. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?
SI () NO (X)
14. ¿Cree que el proceso de contratación pública establecido en el área de logística de la Entidad, le permite lograr procesos efectivos de contratación de servicios?
SI () NO (X)
15. ¿Cree que para el logro de un proceso efectivo de contratación de servicios, depende del apoyo oportuno de otras oficinas?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 001

DIRIGIDA AL EQUIPO DE TRABAJO DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿El área usuaria, para la contratación de servicios solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI (X) NO ()
2. ¿El área usuaria describe con claridad los Términos de Referencia de la contratación a realizarse?
SI (X) NO ()
3. ¿Cree que emplea pertinentemente la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
4. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
5. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
6. ¿Emplea el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
7. ¿Utiliza equipos informáticos apropiados para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
8. ¿La entidad cuenta con Intranet?
SI (X) NO ()
9. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que utiliza le permite realizar un proceso efectivo de contratación de servicios?
SI (X) NO ()
10. ¿Se capacita permanentemente en materia de contratación pública, con sus propios recursos?
SI () NO (X)
11. ¿Participa de reuniones con el equipo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?
SI (X) NO ()
12. ¿Recibe capacitación en temas de Contratación pública, con recursos de la Entidad?
SI () NO (X)
13. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?
SI (X) NO ()
14. ¿Cree que el proceso de contratación pública establecido en el área de logística de la Entidad, le permite lograr procesos efectivos de contratación de servicios?
SI () NO (X)
15. ¿Cree que para el logro de un proceso efectivo de contratación de servicios, depende del apoyo oportuno de otras oficinas?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 001

DIRIGIDA AL EQUIPO DE TRABAJO DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿El área usuaria, para la contratación de servicios solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿El área usuaria describe con claridad los Términos de Referencia de la contratación a realizarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que emplea pertinentemente la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
4. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
5. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?
SI () NO (X)
6. ¿Emplea el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
7. ¿Utiliza equipos informáticos apropiados para la contratación de servicios?
SI () NO (X)
8. ¿La entidad cuenta con Intranet?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que utiliza le permite realizar un proceso efectivo de contratación de servicios?
SI (X) NO ()
10. ¿Se capacita permanentemente en materia de contratación pública, con sus propios recursos?
SI () NO (X)
11. ¿Participa de reuniones con el equipo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?
SI () NO (X)
12. ¿Recibe capacitación en temas de Contratación pública, con recursos de la Entidad?
SI () NO (X)
13. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?
SI () NO (X)
14. ¿Cree que el proceso de contratación pública establecido en el área de logística de la Entidad, le permite lograr procesos efectivos de contratación de servicios?
SI () NO (X)
15. ¿Cree que para el logro de un proceso efectivo de contratación de servicios, depende del apoyo oportuno de otras oficinas?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 001

DIRIGIDA AL EQUIPO DE TRABAJO DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿El área usuaria, para la contratación de servicios solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI (X) NO ()
2. ¿El área usuaria describe con claridad los Términos de Referencia de la contratación a realizarse?
SI (X) NO ()
3. ¿Cree que emplea pertinentemente la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
4. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
5. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
6. ¿Emplea el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
7. ¿Utiliza equipos informáticos apropiados para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
8. ¿La entidad cuenta con Intranet?
SI (X) NO ()
9. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que utiliza le permite realizar un proceso efectivo de contratación de servicios?
SI (X) NO ()
10. ¿Se capacita permanentemente en materia de contratación pública, con sus propios recursos?
SI () NO (X)
11. ¿Participa de reuniones con el equipo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?
SI (X) NO ()
12. ¿Recibe capacitación en temas de Contratación pública, con recursos de la Entidad?
SI () NO (X)
13. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?
SI () NO (X)
14. ¿Cree que el proceso de contratación pública establecido en el área de logística de la Entidad, le permite lograr procesos efectivos de contratación de servicios?
SI () NO (X)
15. ¿Cree que para el logro de un proceso efectivo de contratación de servicios, depende del apoyo oportuno de otras oficinas?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 001

DIRIGIDA AL EQUIPO DE TRABAJO DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿El área usuaria, para la contratación de servicios solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿El área usuaria describe con claridad los Términos de Referencia de la contratación a realizarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que emplea pertinentemente la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
4. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
5. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?
SI () NO (X)
6. ¿Emplea el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
7. ¿Utiliza equipos informáticos apropiados para la contratación de servicios?
SI () NO (X)
8. ¿La entidad cuenta con Intranet?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que utiliza le permite realizar un proceso efectivo de contratación de servicios?
SI (X) NO ()
10. ¿Se capacita permanentemente en materia de contratación pública, con sus propios recursos?
SI () NO (X)
11. ¿Participa de reuniones con el equipo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?
SI () NO (X)
12. ¿Recibe capacitación en temas de Contratación pública, con recursos de la Entidad?
SI () NO (X)
13. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?
SI () NO (X)
14. ¿Cree que el proceso de contratación pública establecido en el área de logística de la Entidad, le permite lograr procesos efectivos de contratación de servicios?
SI (X) NO ()
15. ¿Cree que para el logro de un proceso efectivo de contratación de servicios, depende del apoyo oportuno de otras oficinas?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 001

DIRIGIDA AL EQUIPO DE TRABAJO DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿El área usuaria, para la contratación de servicios solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI (X) NO ()
2. ¿El área usuaria describe con claridad los Términos de Referencia de la contratación a realizarse?
SI (X) NO ()
3. ¿Cree que emplea pertinentemente la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
4. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?
SI () NO (X)
5. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
6. ¿Emplea el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
7. ¿Utiliza equipos informáticos apropiados para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
8. ¿La entidad cuenta con Intranet?
SI (X) NO ()
9. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que utiliza le permite realizar un proceso efectivo de contratación de servicios?
SI (X) NO ()
10. ¿Se capacita permanentemente en materia de contratación pública, con sus propios recursos?
SI () NO (X)
11. ¿Participa de reuniones con el equipo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?
SI (X) NO ()
12. ¿Recibe capacitación en temas de Contratación pública, con recursos de la Entidad?
SI () NO (X)
13. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?
SI () NO (X)
14. ¿Cree que el proceso de contratación pública establecido en el área de logística de la Entidad, le permite lograr procesos efectivos de contratación de servicios?
SI () NO (X)
15. ¿Cree que para el logro de un proceso efectivo de contratación de servicios, depende del apoyo oportuno de otras oficinas?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 001

DIRIGIDA AL EQUIPO DE TRABAJO DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS - 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿El área usuaria, para la contratación de servicios solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿El área usuaria describe con claridad los Términos de Referencia de la contratación a realizarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que emplea pertinentemente la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento durante la contratación de servicios?
SI () NO (X)
4. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
5. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?
SI () NO (X)
6. ¿Emplea el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
7. ¿Utiliza equipos informáticos apropiados para la contratación de servicios?
SI () NO (X)
8. ¿La entidad cuenta con Intranet?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que utiliza le permite realizar un proceso efectivo de contratación de servicios?
SI (X) NO ()
10. ¿Se capacita permanentemente en materia de contratación pública, con sus propios recursos?
SI () NO (X)
11. ¿Participa de reuniones con el equipo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?
SI (X) NO ()
12. ¿Recibe capacitación en temas de Contratación pública, con recursos de la Entidad?
SI () NO (X)
13. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?
SI () NO (X)
14. ¿Cree que el proceso de contratación pública establecido en el área de logística de la Entidad, le permite lograr procesos efectivos de contratación de servicios?
SI () NO (X)
15. ¿Cree que para el logro de un proceso efectivo de contratación de servicios, depende del apoyo oportuno de otras oficinas?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 001

DIRIGIDA AL EQUIPO DE TRABAJO DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA
CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿El área usuaria, para la contratación de servicios solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI (X) NO ()
2. ¿El área usuaria describe con claridad los Términos de Referencia de la contratación a realizarse?
SI (X) NO ()
3. ¿Cree que emplea pertinentemente la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento durante la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
4. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
5. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
6. ¿Emplea el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) durante la contratación de servicios?
SI () NO (X)
7. ¿Utiliza equipos informáticos apropiados para la contratación de servicios?
SI () NO (X)
8. ¿La entidad cuenta con Intranet?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que utiliza le permite realizar un proceso efectivo de contratación de servicios?
SI (X) NO ()
10. ¿Se capacita permanentemente en materia de contratación pública, con sus propios recursos?
SI () NO (X)
11. ¿Participa de reuniones con el equipo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?
SI (X) NO ()
12. ¿Recibe capacitación en temas de Contratación pública, con recursos de la Entidad?
SI () NO (X)
13. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?
SI () NO (X)
14. ¿Cree que el proceso de contratación pública establecido en el área de logística de la Entidad, le permite lograr procesos efectivos de contratación de servicios?
SI () NO (X)
15. ¿Cree que para el logro de un proceso efectivo de contratación de servicios, depende del apoyo oportuno de otras oficinas?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"AÑO DE LA PROMOCIÓN DE LA INDUSTRIA RESPONSABLE Y DEL COMPROMISO CLIMÁTICO"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(CREADA POR LEY N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTO

TITULO TESIS:

"FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN EL AREA DE LOGISTICA DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA - 2012"

INVESTIGADORES:

- Bach. Cont. BEDOYA ESPINOZA; Liseth
- Bach. Cont. HUIZA PAYTAN; Gabriela Wendy

I. ASPECTO DE LA VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy Buena 5
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
ORGANIZACIÓN	Presentación Ordenada.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					X
PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				X	
COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X

APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
------------	---	--	--	--	---	--

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

PROMEDIO DE VALORACIÓN: MUY BUENA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena ☒ Muy Buena

III. DATOS GENERALES DEL EXPERTO INFORMANTE:

NOMBRES Y APELLIDOS	ALFREDO JUSCAMAITA HUAMAN	DNI N°	42663585
N° DE COLEGIATURA	024-147	TELEFONO/CELULAR	95443230
TITULO PROFESIONAL / ESPECIALIDAD	CONTADOR PUBLICO		
GRADO ACADÉMICO			
MENCION			


 ALFREDO JUSCAMAITA HUAMAN
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. 024 - 147 CCPH

44

ANEXO 03



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 002

**DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA,
PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?
SI () NO (X)
2. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que la Normativa interna de contratación requiere ser modificada?
SI () NO (X)
4. ¿Cree que las áreas usuarias realizan correctamente sus solicitudes de pedido de servicios?
SI (X) NO ()
5. ¿Para la administración logística que realiza, utiliza algún Software?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que los equipos informáticos que emplean sus administrados son apropiados para la contratación efectiva de servicios?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e internet) que emplean sus administrados les permiten actuar con efectividad durante la contratación de servicios?
SI () NO (X)
8. ¿Promueve oportunidades para que sus administrados sean capacitados en temas de contratación pública por parte de la Entidad?
SI () NO (X)
9. ¿Promueve reuniones periódicas con su equipo de trabajo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 002

DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DEL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿La Entidad cuenta con Normatividad interna para la contratación de servicios?
SI (X) NO ()
2. ¿Cree que la Normativa interna de contratación, resulta óptima para la contratación de servicios?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que la Normativa interna de contratación requiere ser modificada?
SI () NO (X)
4. ¿Cree que las áreas usuarias realizan correctamente sus solicitudes de pedido de servicios?
SI () NO (X)
5. ¿Para la administración logística que realiza, utiliza algún Software?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que los equipos informáticos que emplean sus administrados son apropiados para la contratación efectiva de servicios?
SI (X) NO ()
7. ¿Cree que los medios de comunicación (línea telefónica e Internet) que emplean sus administrados les permiten actuar con efectividad durante la contratación de servicios?
SI () NO (X)
8. ¿Promueve oportunidades para que sus administrados sean capacitados en temas de contratación pública por parte de la Entidad?
SI (X) NO ()
9. ¿Promueve reuniones periódicas con su equipo de trabajo para revisar el progreso de las tareas encaminadas a lograr el objetivo del área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"AÑO DE LA PROMOCIÓN DE LA INDUSTRIA RESPONSABLE Y DEL COMPROMISO CLIMÁTICO"

41

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(CREADA POR LEY N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTO

TITULO TESIS:

"FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN EL AREA DE LOGISTICA DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA – 2012"

INVESTIGADORES:

- Bach. Cont. BEDOYA ESPINOZA; Liseth
- Bach. Cont. HUIZA PAYTAN; Gabriela Wendy

I. ASPECTO DE LA VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy Buena 5
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
ORGANIZACIÓN	Presentación Ordenada.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					X
PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				X	
COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	

APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
------------	---	--	--	--	--	---

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

PROMEDIO DE VALORACIÓN: MUY BUENA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena ☒ e) Muy Buena

III. DATOS GENERALES DEL EXPERTO INFORMANTE:

NOMBRES Y APELLIDOS	RONAL RIVEROS CARHUAPOMA	DNI N°	91268620
N° DE COLEGIATURA	024-183	TELEFONO/CELULAR	949859112
TITULO PROFESIONAL / ESPECIALIDAD	CONTADOR		
GRADO ACADÉMICO			
MENCION			

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
HUANCAMELCA

CPC. Ronal Riveros Carhuapoma
SUB GERENTE DE LOGISTICA Y PATRIMONIO

ANEXO 04



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N°25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (X)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (X)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (X)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (X)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (X)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (X)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (X)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (X)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creada por Ley N°25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (X)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (X)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO ~~(X)~~
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO ~~(X)~~
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO ~~(X)~~
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
~~SI (X)~~ NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO ~~(X)~~
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
~~SI (X)~~ NO ()
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO ~~(X)~~
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO ~~(X)~~
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO ~~(X)~~
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO ~~(X)~~

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creada por Ley N°25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS - 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (X)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (X)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI ☒ NO ()
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI ☒ NO ()
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO ☒
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI ☒ NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO ☒
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO ☒
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI ☒ NO ()
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO ☒
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO ☒
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO ☒

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI (✓) NO ()
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI (X) NO ()
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (X)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (X)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 003

DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS - 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI (☒) NO ()
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI (☒) NO ()
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (☒)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (☒)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (☒)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI (☒) NO ()
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI (☒) NO (☐)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI (☒) NO (☐)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI (☐) NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO (☐)
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI (☐) NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI (☐) NO (☒)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI (☐) NO (☒)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI (☒) NO (☐)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI (☐) NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI (☐) NO (☒)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N°25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (☒)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (☒)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (☒)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (☒)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (☒)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (X)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (X)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N°25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (X)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (X)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (X)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (X)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO ☒
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO ☒
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO ☒
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI ☒ NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO ☒
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO ☒
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO ☒
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO ☒
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO ☒
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO ☒

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 003

DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (☒)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (☒)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (☒)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (☒)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (☒)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (☒)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (☒)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
☒ SI () NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
☒ SI () NO ()
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (☒)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (☒)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N°25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (X)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (X)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (☒)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (☒)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (☒)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI (☒) NO ()
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (☒)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias..



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (☒)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (☒)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (☒)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (☒)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (☒)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (X)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (X)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI (X) NO ()
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (X)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (X)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI (X) NO ()
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (☒)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (☒)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (☒)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (☒)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (☒)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (X)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (X)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (☒)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (☒)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (☒)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (☒)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (☒)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 003

DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (X)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (X)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (☒)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (☒)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI (☒) NO ()
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (☒)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI (☒) NO ()
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N°25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (☒)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (☒)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (☒)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (☒)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (☒)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (☒)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (☒)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (☒)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI (☒) NO ()
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (☒)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO ☒
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO ☒
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO ☒
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
☒ SI () NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO ☒
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO ☒
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO ☒
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO ☒
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO ☒
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO ☒

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (☒)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (☒)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (☒)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (☒)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (☒)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(Creada por Ley N°25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 003

DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (☒)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (☒)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (☒)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (☒)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (☒)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 003

DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (☒)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (☒)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI (☒) NO ()
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (☒)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI (☒) NO ()
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO ☒
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO ☒
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO ☒
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI ☒ NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI ☒ NO ()
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO ☒
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO ☒
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO ☒
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO ☒
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO ☒

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (☒)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (☒)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (☒)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (☒)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (☒)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(Creada por Ley N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 003

DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI (X) NO ()
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI (X) NO ()
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI (X) NO ()
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI (X) NO ()
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI (X) NO ()
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI (X) NO ()
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI (X) NO ()
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI (X) NO ()
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI (X) NO ()

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO ☒
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO ☒
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO ☒
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI ☒ NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO ☒
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO ☒
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO ☒
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO ☒
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO ☒
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO ☒

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (☒)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (☒)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (☒)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (☒)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (☒)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (X)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (X)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (X)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (X)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (X)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (X)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (X)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (X)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (X)

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creada por Ley N°25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA N° 003

DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI (X) NO ()
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI (X) NO ()
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI (X) NO ()
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (X) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI (X) NO ()
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI (X) NO ()
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI (X) NO ()
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI (X) NO ()
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI (X) NO ()
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI (X) NO ()

Muchas gracias.



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ENCUESTA N° 003

**DIRIGIDA A LAS AREAS USUARIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, PARA IDENTIFICAR
LOS FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS – 2012**

OBJETIVO: Conocer los factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica durante el año 2012.

INSTRUCCIONES: Estimado señor(a), a continuación se presenta un conjunto de ítems sobre la contratación de servicios durante el año 2012. Por favor le pedimos que responda con toda sinceridad, ya que los datos consignados serán valiosos para la transparencia del estudio. La información que nos proporcione será manejada con la más estricta **confidencialidad y anonimato**. Agradecemos infinitamente su colaboración.

1. ¿Solicita su pedido mediante Nota de pedido o requerimiento?
SI () NO (☒)
2. ¿Describe con claridad los Términos de Referencia del servicio a contratarse?
SI () NO (☒)
3. ¿Cree que el área de logística les atiende de manera oportuna con las contrataciones solicitadas?
SI () NO (☒)
4. ¿Existe algún software que le permita hacer seguimiento de su solicitud de contratación?
SI (☒) NO ()
5. ¿Recibe buen trato del personal del área de logística?
SI () NO (☒)
6. ¿Cree que el personal de logística es el idóneo para el desempeño de esas funciones?
SI () NO (☒)
7. ¿Cree que el área de logística contrata los servicios que el área usuaria solicita?
SI () NO (☒)
8. ¿Cree que el personal del área de logística actúan de manera transparente?
SI () NO (☒)
9. ¿Cree que el área usuaria se siente satisfecha con la contratación de servicios que realiza el área de logística?
SI () NO (☒)
10. ¿Cree que la oficina de logística realiza la contratación de servicios de manera efectiva?
SI () NO (☒)

Muchas gracias.



"AÑO DE LA PROMOCIÓN DE LA INDUSTRIA RESPONSABLE Y DEL COMPROMISO CLIMÁTICO"

19

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(CREADA POR LEY N° 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTO

TITULO TESIS:

"FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACION DE SERVICIOS EN EL AREA DE LOGISTICA DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA - 2012"

INVESTIGADORES:

- Bach. Cont. BEDOYA ESPINOZA; Liseth
- Bach. Cont. HUIZA PAYTAN; Gabriela Wendy

I. ASPECTO DE LA VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy Buena 5
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
ORGANIZACIÓN	Presentación Ordenada.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				X	
PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					X
COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X

APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
------------	---	--	--	--	---	--

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

PROMEDIO DE VALORACIÓN: Muy Buena

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena ~~e) Muy Buena~~

III. DATOS GENERALES DEL EXPERTO INFORMANTE:

NOMBRES Y APELLIDOS	Miguel Angel Mejia Paquiyauri	DNI N°	72202964
N° DE COLEGIATURA	024-280	TELEFONO/CELULAR	# 988008711
TITULO PROFESIONAL / ESPECIALIDAD	Contador		
GRADO ACADÉMICO			
MENCION			


CPC. Miguel Paquiyauri Miguel Angel
MAT. N° 024 -280

ANEXO 05







13















ANEXO 6



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 070-2014-FCE-R-UNH

Huancavelica, 11 de Febrero del 2014.

VISTO:

Oficio Transcriptorio N° 087-2014-SD-FCE-R-UNH de fecha 11-02-2014, Oficio N° 016-201-EAPC-DFCE/UNH de fecha 10-01-2014, solicitud de modificación de título de proyectos de investigación, Informe N° 010-2013-AJT-IICTET-EAPC-FCE-UNH de fecha 27-12-2014, Informe N° 001-2013-UNH/E.A.PCONTABILIDAD-GHPYLBE, emitido por el docentes -asesor y miembros jurados pidiendo Aprobación del Proyecto de Investigación presentado por las bachilleres **LISSETH BEDOYA ESPINOZA y GABRIELA WENDY HUIZA PAYTAN**; y:

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 22° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 459-2003-R-UNH, modificado en Asamblea Universitaria el 27-12-2006-R-UNH las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica.

Que, el Artículo 172° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica prescribe que el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por una de las modalidades que establece la Ley, posterior al grado de Bachiller y los demás requisitos contemplados en el Reglamento de la Facultad.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académica Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

Que, el Artículo 34° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Proyecto de Investigación aprobado, será remitido al Decanato, para que esta emita Resolución de aprobación e inscripción; previa ratificación del consejo de facultad; el graduado procederá a desarrollar el trabajo de investigación, con la orientación del Profesor Asesor. El docente asesor nombrado es responsable del cumplimiento de la ejecución y evaluación del trabajo de investigación.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 23733 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Que, estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinaria del día 11-02-14;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1° ARTÍCULO 1°.-MODIFICAR el Título del Proyecto de Investigación Científica en la Resolución N° 0356-2011-FCE-R-UNH de fecha 12 de Setiembre del 2013.

ARTICULO 2° APROBAR e INSCRIBIR el Proyecto de Investigación Científica titulado: **"FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA 2012"** presentado por las bachilleres **LISSETH BEDOYA ESPINOZA y GABRIELA WENDY HUIZA PAYTAN**.

ARTÍCULO 3° Elévese el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 4° Notifíquese a los interesados para su conocimiento y demás fines.



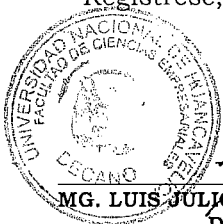
4

SECRETARIA DOCENTE

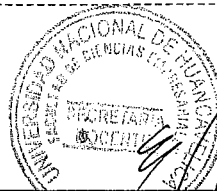
RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 070-2014-FCE-R-UNH

Huancavelica, 11 de Febrero del 2014

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



MG. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR
DECANO (e)



LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALÓN
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFEC.
INTERESADOS



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0356-2013-FCE-R-UNH

Huancavelica, 12 de Setiembre del 2013.

VISTO:

La hoja de tramite N° 2296 de fecha 10-09-2013; El Oficio N° 0549-2013-EAPC-DFCE-VRAC/UNH de fecha 09-09-13 presentado por el Director de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y la solicitud presentado por las bachilleres **GABRIELA WENDY HUIZA PAYTAN Y LISSETH BEDOYA ESPINOZA**, pidiendo designación de Docente Asesor y Miembros Jurados para el Proyecto de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 22° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 459-2003-R-UNH, modificado en Asamblea Universitaria el 27-12-2006-R-UNH las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica.

Que, el Artículo 172° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica prescribe que el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por una de las modalidades que establece la Ley, posterior al grado de Bachiller y los demás requisitos contemplados en el Reglamento de la Facultad.

Que, el Artículo 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académico Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afín con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente

Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 23733 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.-RATIFICAR la designación como Asesor al **LIC. LUIS ÁNGEL GUERRA MENÉNDEZ** del Proyecto de Investigación Científica titulado: **"FACTORES QUE DETERMINAN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA - 2012"**

ARTÍCULO 2°.- RATIFICAR la designación de los Miembros de Jurado del Proyecto de Investigación titulado: **"FACTORES QUE DETERMINAN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA - 2012"**. Presentado por las bachilleres **GABRIELA WENDY HUIZA PAYTAN Y LISSETH BEDOYA ESPINOZA**, a los siguientes docentes:



RESOLUCIÓN N° 0356-2013-FCE-R-UNH

Huancavelica, 12 de Setiembre del 2013.

- | | |
|--|------------|
| • MG.CPCC. Luis Julio PALACIOS AGUILAR | PRESIDENTE |
| • CPCC. Vicente Luis TORRES ALVA | SECRETARIO |
| • CPCC. Luis Alberto MEDINA HERNÁNDEZ | VOCAL |
| • MG. CPCC. Raúl Primitivo MEZA CÁRDENAS | SUPLENTE |

ARTÍCULO 3°.- ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 4°.- NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

“Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----”



MG. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR
DECANO (e)



LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALON
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
EAPC
Interesados
Archivo



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0706-2014-FCE-UNH

Huancavelica, 16 de Diciembre del 2014.

VISTO:

Hoja de Tramite N° 3203 de fecha 16-12-2014, Solicitud S/N. de fecha 15-12-2014, Hoja de Trámite del Decanato N° proveído N° 3088 de fecha 25-11-2014, solicitud S/N. presentado por las Bachilleres en Ciencias Contables **LISSETH BEDOYA ESPINOZA y GABRIELA WENDY HUIZA PAYTAN**; pidiendo fecha y hora para sustentación de tesis para Optar el Título Profesional de Contador Público; y:

CONSIDERANDO:

Que, en concordancia al Artículo N° 172 del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por una de las modalidades que establece la Ley, posterior al Grado de Bachiller y los demás requisitos contemplados en el Reglamento de la Facultad. Asimismo en su Artículo 22° del mismo cuerpo legal, se establece que las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 574-2010-R-UNH, en su Artículo N° 39 si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados el formato del acta de evaluación.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 574-2010-R-UNH, en su Artículo N° 46 el graduado, de ser desaprobado en la sustentación del Trabajo de Investigación, tendrá una segunda oportunidad después de 20 días hábiles para una nueva sustentación. En caso de resultar nuevamente desaprobado realizara un nuevo Trabajo de Investigación u optar otra modalidad.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- REPROGRAMAR la fecha y hora para la Sustentación Vía Tesis titulada: **"FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN EL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA-2012"**; presentado por las bachilleres en Ciencias Contables **LISSETH BEDOYA ESPINOZA y GABRIELA WENDY HUIZA PAYTAN** para el Viernes 19 de Diciembre del 2014 a horas 11:00 a.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.

ARTICULO 2° ENCARGAR al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente.



MG. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR
DECANO (e)



LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALON
SECRETARIO DOCENTE