



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de compras de los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley  
San Isidro, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Toledo Barzola, Wielfredo

Vargas Ramírez, Mario

**ASESORA:**

Dra. Vásquez Ramírez, Mary Maribel

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LIMA- PERÚ**

2018

Página del Jurado



### **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada a nuestros padres, hermanos, hijos y amigos más cercanos, quienes nos han proporcionado su incondicional apoyo a lo largo de estos años de estudio, con la finalidad de superarnos día a día, de ser mejores personas, cada paso que hemos dado en este arduo y difícil camino es gracias a ellos, con quienes cumpliremos todas las metas y objetivos propuestos.

### **Agradecimiento**

A Dios en primer lugar por brindarnos la oportunidad de compartir nuestros conocimientos con las personas que nos han acompañado a lo largo de este tiempo como alumnos de la universidad Cesar Vallejo, a nuestros padres por el incondicional soporte en todo momento, a nuestros hijos por su comprensión al haberles quitado horas de atención, nuestro agradecimiento de corazón a todos ellos porque nos permitieron llegar hasta el final de nuestras carreras.

## Declaratoria de Autenticidad

### Declaración de autenticidad

Yo Toledo Barzola, Wliefredo con DNI 44673359 y Vargas Ramírez, Mario con DNI 41659926 en aras de obedecer los criterios de evaluación de la experiencia curricular de desarrollo de investigación de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Empresas, declaramos bajo juramento que toda la documentación que se ha acompañado en esta investigación es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos bajo estricto juramento que toda la información y datos presentados en esta tesis son auténticos y veraces

Por tal sentido asumimos la responsabilidad que concierna ante cualquier falsedad, encubrimiento u olvido tanto de los escritos como de las averiguaciones presentadas por las cuales nos sometemos a lo indicado en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 DE NOVIEMBRE DE 2020.....

Toledo Barzola Wliefredo

Vargas Ramírez Mario

## **Presentación**

Distinguidos miembros del Jurado, entregamos ante ustedes la tesis “Gestión de compras de los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018” con la intención de efectuar toda la evaluación curricular de Investigación de la universidad Cesar Vallejo, donde aguardamos satisfacer con todas las formalidades solicitadas para lograr el Título Profesional de Licenciada en Administración.

## ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de Tablas	ix
Índice de Ilustraciones	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	30
1.5 Justificación del estudio	30
1.6 Objetivos	31
II. Metodología	32
2.1 Diseño de la investigación	32
2.2 Variables, Operacionalización	33
2.3 Población y Muestra	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5 Método de análisis de datos	38
2.6 Aspectos éticos	38
III. Resultados	40
IV. Discusión	62
V. Conclusiones	66
VI. Recomendaciones	67
Referencias	68
Anexos	70

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Matriz de Operacionalización</i>	34
Tabla 2 <i>Validez a través de la V de Aiken</i>	40
Tabla 3 <i>Mantenimiento de Software, Licencias Creative CL</i>	42
Tabla 4 <i>Mantenimiento de Software, Load Balancer</i>	43
Tabla 5 <i>Mantenimiento de Software, Firewall Check</i>	44
Tabla 6 <i>Mantenimiento de Software, Mcafee</i>	45
Tabla 7 <i>Mantenimiento de Software Sist. de Arquitectura Core</i>	46
Tabla 8 <i>Mantenimiento de Software, SAP</i>	47
Tabla 9 <i>Mantenimiento de Software, Citrix</i>	48
Tabla 10 <i>Mantenimiento de Software, Oracle-ULA</i>	49
Tabla 11 <i>Mantenimiento de Software, RQ-2429 Prog. horas</i>	50
Tabla 12 <i>Mantenimiento de Software, EDITRAN</i>	51
Tabla 13 <i>Mantenimiento de Hardware, Pinpad</i>	52
Tabla 14 <i>Mantenimiento de Hardware, Equipos Vellux</i>	53
Tabla 15 <i>Mantenimiento de Hardware, Cola BMATIC</i>	54
Tabla 16 <i>Mantenimiento de Hardware, Datacenter</i>	55
Tabla 17 <i>Mantenimiento de Hardware, Impresoras</i>	56
Tabla 18 <i>Mantenimiento de Hardware, Punto de red Banco</i>	57
Tabla 19 <i>Mantenimiento de Hardware, Central Telefónica.</i>	58
Tabla 20 <i>Mantenimiento de Hardware, Embozadoras</i>	59
Tabla 21 <i>Mantenimiento de Hardware, Monitor Plus</i>	60
Tabla 22 <i>Mantenimiento de Hardware, Kioskos</i>	61

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1	<i>Mantenimiento del software, Licencias Creative CL</i>	43
Ilustración 2	<i>Mantenimiento de software, Load Balancer</i>	44
Ilustración 3	<i>Mantenimiento de software, Firewall Check</i>	45
Ilustración 4	<i>Mantenimiento de software, Mcafee</i>	46
Ilustración 5	<i>Mantenimiento de software de Sistema de Arquitectura Core</i>	47
Ilustración 6	<i>Mantenimiento de software SAP</i>	48
Ilustración 7	<i>Mantenimiento de software, Citrix</i>	49
Ilustración 8	<i>Mantenimiento de software, Oracle - ULA</i>	50
Ilustración 9	<i>Mantenimiento de software, RQ-2429 de Programación de horas</i>	51
Ilustración 10	<i>Mantenimiento de software, EDITRAN</i>	52
Ilustración 11	<i>Mantenimiento de hardware, Pinpad</i>	53
Ilustración 12	<i>Mantenimiento de hardware Equipos Vellux</i>	54
Ilustración 13	<i>Mantenimiento de hardware, Cola BMATIC</i>	55
Ilustración 14	<i>Mantenimiento del Datacenter</i>	56
Ilustración 15	<i>Mantenimiento de Impresoras</i>	57
Ilustración 16	<i>Mantenimiento de hardware de Punto de Red Banco</i>	58
Ilustración 17	<i>Mantenimiento de la Central Telefónica</i>	59
Ilustración 18	<i>Mantenimiento de Embozadoras</i>	60
Ilustración 19	<i>Mantenimiento del Monitor Plus</i>	61
Ilustración 20	<i>Mantenimiento de Kioskos</i>	62

## **Resumen**

La presente investigación esta titulada “Gestión de compras de los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018”; es de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, donde el objetivo es determinar cuáles son las actividades de gestión de compras que se llevan a cabo con respecto a los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley San Isidro 2018.

Para esta investigación se utilizó el método de análisis documental con el instrumento de guía de análisis documental, el cual se aplicó a la información obtenida en base a los reportes generales de compras tecnológicas, con lo que se obtuvo los porcentajes de frecuencia de compra de los diferentes servicios de mantenimiento en software y hardware para la agencia de Banco Ripley San Isidro 2018, por lo que concluimos que en un gran porcentaje de este tipo de compras, la gran mayoría casi nunca se realiza, asimismo se verifica que existe una mayor demanda en el mantenimiento de hardware que en el de software para la agencia Banco Ripley San Isidro 2018.

**Palabras clave:** Gestión, compras, servicios, mantenimiento.

## **Abstract**

The present research is entitled «Purchases management of technological services at Agency Ripley Bank San Isidro 2018» and the objective was to determine what are the purchases management activities that are carried out with respect to technological services at Agency Ripley Bank San Isidro 2018. Type of research: No experimental, cross section and cuantitative approach.

In this research used to the documentary analysis method with the instrument of the documentary analysis guide, which was applied to the information obtained in base of the general reports of the technological of which the percentages of purchases frecuency of software and hardware at Agency Ripley Bank San Isidro 2018 , so conclude that a huge percentage of the kind of purchases almost never done, it is also verified that there is a great demanded in hardware maintenance that software for the Agency Ripley Bank San Isidro 2018.

**Keywords:** Management, purchasing, services, maintenance.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

Durante la última época diversas empresas presentaron inconvenientes en la gestión de compras, mayormente empresas comerciales puesto que su rubro comercial se asienta en la compra y venta, “una mejor gestión de compra influirá en una posición competitiva en el sector”(González, 2006, p.50)

En el siglo XXI las empresas están obligadas a una constante innovación y ser los más eficientes posible, en la búsqueda de una reducción de tiempos en sus operaciones, tratando de maximizar sus ganancias, costos y gastos de producción, viéndose obligadas al aumento de su producción para la atención de la exigencia de sus clientes.

La gestión de compras busca la atención de diversas solicitudes de las empresas, asegurándoles un costo menor y asegurándoles también las suficientes existencias para el cumplimiento de las demandas internas así como las externas. Anteriormente las compañías generaban la reducción de registros y suministraban solo lo imprescindible, sin embargo, en los últimos tiempos, las operaciones comenzaron con el planteamiento de objetivos de abastecimiento mucho más sostenibles, en la búsqueda de una reducción del impacto ambiental y con una apuesta por los productos locales.

En el Perú muchas de las pequeñas y microempresas, son familiares o de comienzos empíricos, la mayoría de estas arrastran con ellas malas gestiones de compras en la compañía, tales como: compras desproporcionadas, desorden generalizado de los recibos de compras y otros gastos que fundamentalmente son de representación, lo cual repercute directamente en las ganancias de la empresa.

Asimismo, varias empresas no cuentan con un área encargada de adquisiciones, mantienen un manager que ejecuta el cronograma completo pero esta ejecución se realiza a través de un asistente, quien se encarga de la generación de una adquisición competente según el rendimiento de la compañía.

En la realidad problemática el error más cotidiano que se encuentra en las organizaciones, es la nulidad de estatutos de compras, por lo cual es de vital orden dirigir los procedimientos con reglamentos que se cumplan y respeten. La falta de una regulación en la elección de proveedores, genera diversas propuestas de costos, tiempos y modalidades de financiamiento, aminorando la eficacia en los procesos de una correcta gestión.

Los comercios que no utilizan indicadores, dificultan la medición de sus gestiones, con lo cual no se verifica lo ejecutado por el área encargada, no se permite poner objetivos, trazar metas, coordinar una medición del trabajo diario, tampoco se puede realizar equivalencias o estadísticas, provocando que una empresa camine a ciegas.

La carencia de control continuo a las OC (órdenes de compra), de seguimiento a las compras internacionales, el interés por la ejecución de los rangos establecidos en una OC, la falta de meticulosidad durante la atención del proveedor, son fallos que acontecen con continua parsimonia en las organizaciones.

Esta carencia de comunicación hacia nuestros proveedores, provoca un riesgo enorme a los procesos de calidad, a los detalles de atención y cláusulas de servicio, este déficit de control de abastecedores no permite compararlos, repercutiendo de manera directa a la administración de las empresas. La deficiencia de cumplimientos de los proveedores no provoca la optimización de recursos con las demás áreas de la compañía, lo que acarrea una serie de diferencias comerciales.

En nuestros tiempos con la adhesión de la tecnología en la disposición de los deberes y la evolución de las funciones de adquisición, es de gran colaboración a la optimización del área el prestar atención a los problemas más habituales, los cuales radican en la escasaimplementación de las áreas en equipamientos y servicios básicos, bajo porcentaje de ingreso a la cultura informática y tecnológica, y la insuficiente capacidad de personal humano capacitado en tecnología.

La modernización tecnológica es una circunstancia fundamental en una compañía desarrollada, de acuerdo a algunos datos del INEI, las corporaciones en el Perú se encuentran con bajos índices en Sudamérica, por indicar un ejemplo, el 55.3% de los colaboradores en las principales empresas del sector usan una PC en su labor diaria de funciones, lo cual indica que las corporaciones no ejecutan de manera óptima las mejoras que brindan las TIC en el dinamismo corporativo actual.

Según lo señalado en el portal El economista, en el cual se señala que los gastos exagerados de representación en las empresas traen consigo pérdidas. Ya que las compras deben ser directamente para la producción o ventas de la empresa. Lo real es que en caso que estos deben de gestionarse de forma eficiente para alcanzar un ahorro del 20% de acuerdo a la actividad del rubro, cifra que a su vez puede significar un 15% de los costes del negocio, asegura Gustavo Raneda, director general de Optima Consulting, firma especializada en proyectos de optimización. Fernández, B. (2011, 05 de marzo) (párr.1).

El World Economic Fórum, una organización internacional, en la presentación de su Reporte Global de Tecnologías de Información (GITR), donde se hace un análisis de los países de América Latina y en donde se compararon en 54 indicadores distintos del Índice de Habilidad para la Conectividad (NRI), Perú alcanzó la posición 90, muy por debajo de Chile, Panamá, Costa Rica, Uruguay y Colombia. Aquí, se señaló que nuestro país, pese a que se presentaron mejoras en las diferentes infraestructuras de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), continúa muy por detrás en términos de capacidad de aprovechamiento de las TIC para la construcción de su competitividad y la modernización de su economía.

El portal Gestipolis.com mencionaba que las empresas están buscando la globalización, sometiéndose a un bajo equilibrio de rentabilidad, puesto que la misma trae consigo competencias en precios y por ende las compras realizadas son peleadas. Estas compras que realizan las grandes empresas usan solo un 30% de compras nacionales la mayor parte provienen del extranjero ya que en estos mercados hay menor precio de productos, suministros, repuestos y otros.

Esto les permite a las empresas, contar con un proveedor directo y a largo plazo, lo que ayuda al presupuesto de gastos y por consiguiente el hacer un análisis de costos de importación o gastos de ventas o indirectos que tiene la empresa.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes nacionales**

**Espino (2016).** Sustentó la tesis titulada: “Implementación de mejora en la gestión de compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos”, con lo que buscaba obtener el título académico profesional de Ingeniería Industrial en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Perú.

El autor del trabajo de investigación formuló como objetivo la implantación de una mejora en la gestión de compras canalizada en el aumento de la producción en una pequeña empresa concesionaria de alimentos.

El autor de la tesis empleo en enfoque cuantitativo, esto de acuerdo a que el procedimiento de indagación utilizado fue el de un tratamiento estadístico, como el de herramientas de análisis de datos. Su población se delimitó cuantitativamente con los colaboradores que laboran en la compañía, siendo en conjunto unos doce empleados. Así también se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico intencional.

El autor en las conclusiones que realizó de su investigación, estableció que fueron: la imperfección en la administración de adquisiciones, la deficiente implementación de instrumentos tecnológicos y procedimientos especializados en administración de compras, que permitieron crear atractivo a la compañía investigada.

La contribución del estudio señalado fue fundamental, debido a que nos permitió tener un amplio espectro de lo esencial que representa para las organizaciones, el contar con un área específica de compras. Dado que, a raíz de una buena gestión de compras se puede obtener reducción de costos importantes.

Melgar (2017). Sustentó su trabajo de investigación titulado: “La Gestión de compras para mejorar la calidad de servicio en la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017”, para optar por el título profesional de Ingeniero Empresarial en la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

El autor de la tesis formuló como objetivo definir como la gestión de compras resuelve la calidad de servicio de la empresa.

El autor de la investigación usó un enfoque cuantitativo, el proceso que se utilizó fue el tratamiento estadístico como herramienta para el análisis de datos. La población se delimitó cuantitativamente con 10 empleados que se encontraban laborando en la empresa. Así mismo se usó como tipo de muestreo no probabilístico intencional.

El autor llegó a las conclusiones que efectivamente la gestión de compras mejora la credibilidad, la fiabilidad y la calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C, Lima 2016

El aporte de la investigación en mención es sumamente importante, puesto que nos permitió obtener un análisis general de lo importante que es la gestión de compras en una empresa. Dado que, a raíz de una buena gestión de compras se pudo obtener mejoras significativas en el servicio.

Anaya, Barcena, Zagastizabal (2017). Sustentaron su trabajo de investigación titulado: “Gestión de compras empresariales a partir del modelo de abastecimiento estratégico. Estudio de la inteligencia del mercado para el producto “plancha metálica” de una empresa de carrocería”, con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con una mención en Gestión Empresarial en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.

El autor consideró como su objetivo, el colaborar en el perfeccionamiento de los actuales procedimientos de aprovisionamiento para el producto “plancha metálica” de la

empresa “carrocerías y Estructura Metálica San Francisco S.A.C.”, partiendo del empleo de la inteligencia de Mercado del Modelo de Abastecimiento Estratégico.

El autor utilizó un enfoque mixto, quiere decir, tanto cualitativo como cuantitativo, esta decisión se debió a que durante el progreso de la investigación utilizó un tratamiento estadístico como herramientas del análisis de datos. Su población estuvo delimitada cuantitativamente con los trabajadores que laboran en la empresa, siendo un total de tres trabajadores, asimismo para el enfoque cualitativo se usó el método de observación.

Asimismo el autor resolvió en sus conclusiones de la investigación que fueron unas proposiciones de uso de la inteligencia de mercado del modelo de abastecimiento estratégico, utilizado para los demás productos necesitados por la empresa como a su vez para diferentes empresas del sector que posea las mismas características y necesidades de compras y ande en la búsqueda de mejoras en su gestión de compras, partiendo de un apropiado proceso de búsqueda de abastecedores en el mercado, tratando que ello se interprete en diversos beneficios a la empresa mediante un progreso continuo en las gestiones y un aumento de su rentabilidad.

La investigación nos brindó una contribución muy importante, puesto que nos permitirá un conocimiento mayor en el manejo y búsqueda de proveedores que satisfagan las necesidades del área tecnológica.

### **1.2.2 Antecedentes Internacionales**

Sandoval (2015). Sustentó su tesis titulada: “Modelo de gestión para Compras de materiales de un proyecto multifamiliar en la ciudad de Quito”, para obtener el grado de Magíster en Gerencia de la Construcción en la Universidad Central del Ecuador, Quito-Ecuador.

El autor del estudio considero como objetivo la propuesta de un modelo de gestión de compras que pueda disminuir la práctica experimental en la actividad constructiva; alcanzando el rendimiento productivo y la calidad en la construcción de un proyecto multifamiliar.

Se utilizó un enfoque de parte del investigador, cuantitativo, la razón fue que se usó herramientas de investigación científica para la toma de datos. Los tipos de investigación utilizados fueron: Investigación documental y de campo. Tomó una muestra de doscientos, de un total de dos mil socios que formaban el total de la población.

El autor como conclusiones pudo establecer, que el tener un experto a cargo de la gestión de compras de materiales, lograría que se abandone el manejo empírico de los proyectos de construcciones en Quito.

Es innegable que se considera a la tecnología como esencial y especialmente útil para las corporaciones, en el caso de este estudio su aporte es provechoso, y es que de acuerdo a lo concluido por el autor se pudo poner en marcha un área a cargo de adquisiciones y se abandonó la gestión empírica.

Calvo (2013). Sustentó su trabajo de investigación titulado: “Propuesta de modelo de gestión del proceso de compras internacionales en astilleros. Caso: COTECMAR.”, para obtener el grado de Magister en negocios internacionales e integración por la Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena -Colombia.

El autor de esta tesis resolvió que su objetivo trataría la construcción de un modelo de gestión de compras internacionales el cual incluiría a los proveedores internacionales de bienes y servicios, así como también proveedores de servicios logísticos.

El enfoque que utilizó un tipo de investigación documental y de campo, así como un método de toma de decisiones llamado Analytic Hierachy Process – AHP, asociando aspectos de calidad y de mejora.

El autor preciso en las conclusiones de la investigación que según términos de competencia, las compañías mundiales afrontan peligros en la realización y alto agrado de sus compradores, diversos sobrecostos en sus procedimientos internos, según la gestión de talento humano en la empresa, para lo cual un desarrollo de compras transfronterizo hace necesario un adecuado manejo y gestión de un conjunto con competencias determinadas y particulares, que formarían un equipo con el cual se mantendrían en un mercado cambiante.

Este estudio brinda una inigualable contribución en la perspectiva de las diferentes pericias que se necesitan para generar una experiencia fructífera en la gestión de compras, sobre todo si se piensa expandirse internacionalmente y así la generación de valor a los procedimientos que satisfacen las necesidades y diversos pedidos de los compradores.

Asubadin (2010). Sustento su trabajo de investigación titulado: “control interno del proceso de compras y su incidencia en la productividad de la empresa comercial Yucailla Ltda.”, para obtener el grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA en la Universidad Tecnica de Ambato, Ambato – Ecuador.

El objetivo que se propuso en la investigación fue el estudiar las diversas consecuencias del inadecuado control interno del proceso de compras para determinar la incidencia en la liquidez de la empresa comercial Yucailla, durante el año 2010.

El autor utilizó técnicas de observación, investigación bibliográfica – documental. Los procesamientos de estos datos se realizaron colocando los documentos antes mencionados para la recolección de datos y luego ejecutando un análisis de cada instrumento para obtener una deducción efectiva y poder elaborar el “Control interno del proceso de compras y su incidencia en la productividad de la empresa comercial Yucailla Ltda.”

El artífice del estudio indico en sus conclusiones que en el proceso de compras en la empresa Yucailla un control interno correcto es vital debido a que contribuye a la formación de un ambiente de trabajo grato, orientando a los colaboradores y personal de confianza de la institución al cumplimiento de las labores encomendadas con eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos planteados.

Esta investigación aporta una perspectiva interesante sobre los controles que se deben tener en consideración al determinar los productos a adquirir en el área sobre la cual se está trabajando.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión de compras**

##### **1.3.1.1 Definición de Compra**

Espino (2016). Implementación de mejora en la gestión compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos.

“Se trata del desarrollo de una compra de insumos, repuestos y herramientas según las cantidades necesarias, con las condiciones adecuadas y a un importe conveniente, dispuesto a conveniencia de las operaciones en el lugar y momento requerido”.

Con estas definiciones se encuentra importante que resulta en un negocio tener establecida una gestión que se encargue de los procesos de compra, puesto que manejaremos diversos aspectos relacionados a la calidad y el precio.

##### **1.3.1.2 Importancia de compras**

“Consiste en la consolidación de los suministros de forma recurrente, así como los pedidos de equipos y componentes de la empresa; también, la ayuda en la eficiente conducción de los elementos financieros y materiales del negocio, es decir, determinar a quién, cómo y en qué momento comprar; portando consigo progresos en los resultados de la empresa” (Calimeri, 2002, p.25).

El objetivo de un protocolo de compras obtiene mucho crédito al interior de las organizaciones, agregando un valor al producto requerido o presupuestado. Es por ello que las empresas desde la formación de sus presupuestos de compras deben realizar un plan para no modificar o afectar las metas de la compañía. Esto incrementara un diez por ciento o de acuerdo al requerimiento gerencial mensual de la empresa.

##### **1.3.1.3 Gestión compras.**

Se trata de abastecer incesantemente materiales, bienes y/o servicios, para la inclusión de forma indirecta o directa a la serie de comercializaciones o de producción, los cuales deben ser proporcionados en las medidas correctas, en el tiempo solicitado, con el importe justo, en el sitio pactado.

Espino, (2016) indicó que en estos últimos tiempos, la gestión de compras paso de considerarse una actividad administrativa a ser reconocida enormemente por las empresas como el elemento clave en la mejora y mantenimiento de una posición competitiva. Para alcanzar este logro muchas empresas deben realizar prácticas y/o tácticas de negociación

con los diferentes abastecedores que mantienen, esto comienza desde el establecimiento de un sistema de clasificación y valoración de los mismos, el asentamiento de relaciones largas y cooperativas, la participación de ellos en el diseño y desarrollo de los productos, logrando con esto que la empresa pudiera tener diferentes mejoras en su capacidad de gestión de compras y asimismo una ventaja competitiva.

Para la obtención de resultados en la implementación de las diversas estrategias de compra, es necesario que la función de compras se encuentre plenamente integrada en la planificación estratégica de la empresa, con ello obtenemos decisiones que se encontrarán en función de la estrategia competitiva, y la ayudarán a desarrollarla, (González 2006:13)

Asimismo, el cumplir con la demanda de materiales solicitados por parte de la empresa en la gestión de compras, implica también realizar las siguientes actividades:

- Búsqueda y valoración de abastecedores.
- La conservación de los archivos que presenten información de los productos.
- Un acuerdo y puntuación de los proveedores.
- Proyección en las compras.
- Planificación de pedidos
- Acondicionamiento de las órdenes de compra,
- Lanzamientos de los pedidos y la búsqueda de estos.
- Procedimientos de calidad de los pedidos.
- Solucionar discrepancias en la aceptación de la mercadería
- Analizar variaciones en precio, plazos de entrega y calidad. “Cfr. Anaya 2007: 145”

#### **1.3.1.4 Principales objetivos en la gestión compras.**

En esta parte de la gestión de compras el objetivo se convierte en mejorar la adquisición de las compras o servicios a un costo menor en el mercado.

Los principales objetivos de la gestión de compras son:

- Mantener el stock.
- La compra a precios justos, con calidad.
- Establecimiento de proveedores directos.
- Evitar el deterioro o la pérdida de mercadería u otros.
- Sustentar las diversas pretensiones del mercado.
- Capacitación a los colaboradores.
- Mejora de los métodos de compras.

- Investigación a nuevos artículos de compra de iguales características.

“La gestión de compras tiene que ser capaz de reconocer aquellas metas que se ajusten de mejor manera a la estrategia competitiva de la empresa y a los planteamientos de otras áreas funcionales”, (González, 2006, pág. 14).

Una compra centralizada reúne las compras de las diferentes unidades de negocio que existen en una empresa y con ello se concentra las responsabilidades en un solo departamento o área, lo que le brinda ventajas como, por ejemplo:

- Uniformidad en calidad de productos adquiridos.
- Compras con un porcentaje de descuento mayor con los proveedores

“Partimos desde el antecedente que en las cadenas de proveedores no se tienen procesos idénticos, estos se deben diferenciar por los giros de sus comercios, para esto una buena parte de la gestión consiste en la supresión de actividades, tareas y procesos que nieguen valor a la cadena; ya que originan sobrecostos y también una pérdida de tiempo para el comercio”, (Pérez y Múnera, 2000, pág. 19).

Otro factor importante es una buena coordinación en los procesos logísticos internos y externos ya que mantienen implicancia en la gestión de compras dentro de la organización, estas etapas de abastecimiento siempre deben estar formadas junto a las compras, para no tener un desnivel en los requerimientos de compra o servicio.

La planeación de las adquisiciones debe encontrarse bajo responsabilidad de un profesional competente con amplio conocimiento en el tema, que sea responsable del almacenamiento, control, compra, provisión, movimiento, manipulación y otros, con el propósito de llevar un mejor desempeño en la función encargada y a su vez responder a las siguientes interrogantes: ¿Qué Comprar, Producir o Distribuir?, ¿Cuándo Comprar, Producir o Distribuir?, ¿Cuánto Comprar, Producir o Distribuir?, ¿A qué nivel elevar el inventario?, etc.

En la optimización de la gestión compras, se ha manifestado que lo más valioso en una empresa son los recursos humanos y es por ello que es necesario que el personal comprenda y tenga información de los procesos que se ejecutan en la cadena de abastecimiento, así como lo esencial de las tareas que se ejecutan para la realización de los objetivos”, (Kirby y Brosa, 2011).

Un modelo de costos ABC determina el conocer los costos que competen a cada actividad, determinándose así el valor completo por cada adquisición, con lo que se logra reducir las piezas que no suman valor a la compañía”, (Mora García, L. 2009).

### **1.3.1.5 Administración por procesos.**

“En una valoración de rentabilidad para un área de compras debemos tener presente la exigencia de un considerable tiempo y recursos; es por este motivo que se hace vital la realización de un análisis con una información previa existente, que nos permitirá validar los datos para una transformación posterior de manera que se obtenga información productiva y acertada; realizando acciones de este tipo obtendremos una mejor calidad en el área de experiencia al cliente”, (Garreta R. 2000).

“Actualmente lo esencial en las instituciones es la puesta en funcionamiento de una correcta gestión por procesos, es así que la cadena de aprovisionamiento debe manejarse de una manera eficiente y competitiva, para realizarlo es necesario una administración correcta de los procesos implicados, aprovechando los recursos actuales y obteniendo la productividad deseada”, (Mora García, L. 2009).

### **1.3.1.6 Toma de tiempos.**

Definido como un método de medida del trabajo, el cual se emplea para el consolidado de tiempos y ritmos usados en un trabajo, que corresponden a una acción definida, la cual es aplicada en determinadas condiciones y con un determinado análisis de datos, con el fin de inquirir el tiempo necesario para una ejecución de la tarea según el reglamento de procedimientos preestablecido; Esta medición de tiempo tiene como intención la instauración de un tiempo estándar que se permitirá en una determinada tarea, con los suplementos u holguras por fatiga y por retrasos personales e inevitables”, (George Kanawaty, 2016).

Es preciso señalar que el encargado de la evaluación del proceso estándar de las compras no solo definirá los costos sino también realizará un balance general de las compras con mayor volumen de precios, para compararlos y buscar nuevos proveedores.

### **1.3.1.7 Indicadores de servicio al cliente.**

“Estos indicadores son designados también de excelencia logística, puesto que miden la máxima efectividad que se tiene en la entrega de la mercadería o trabajos finales al cliente (FacetoFace) también verificamos las variantes logísticas que componen la calidad completa en la adjudicación al consumidor final, considerando no sólo variables como el tiempo, la calidad y documentación sino que además la tripulación de entrega y sus respectivos equipos de transporte”, (L. Mora García, Indicadores de la Gestión Logística 2009, p. 30).

Entre los indicadores que usaremos para el presente trabajo de investigación son:

**a) Evaluación de proveedores.**

Un evaluador de proveedor debe tener en cuenta las características de todos los proveedores en:

- Calidad
- Servicio
- Precio
- Condiciones de pago
- Otros (Soret 1994); Christopher (1999)

**b) Homologación del proveedor.**

“Por costumbre, el papel que desempeña el comprador siempre ha sido el encontrar un costo menor a los materiales comprados; con esto, los potenciales abastecedores son calculados por diversas figuras como: calidad, garantía, precio, post venta; además, se tienen además otras causantes que son calculadas en la elección de un proveedor, como son: ubicación geográfica, relaciones laborales, las instalaciones, sus reservas, ciertas habilidades de su servicio y también su situación económica; por lo cual concluiremos que al momento de evaluar a un proveedor, no solo se atiende elementos como el precio, el servicio y la calidad, también determinadas cualidades que faculten a la empresa a optar por un mayor valor agregado(Cárdenas, 2008)”. Calidad en la Homologación en los Proveedores.

Esta expresión involucra además el hecho de haber aprobado una conformidad al producto, considerando también la identificación de los requerimientos y el conocer a detalle la duración de entrega; para conseguir una eficiente adquisición de calidad se requiere continuar con ciertos aspectos, tales como: evaluación del proveedor de una manera precisa, tener determinado conocimiento sobre el producto que se está comprando, efectuar evaluaciones, competencias técnicas, una mejora en la entrega, las buenas prácticas, y diversos elementos adicionales al precio, (Cárdenas, 2008).

Es preciso hacer mención que las visitas a los establecimientos de los abastecedores son factibles; considerando siempre que la cantidad de los mismos no sea muy grande, como para perder el control; estas visitas deben asegurar el aspecto y el control de la producción, la calidad de materiales, la salubridad y la seguridad.

Por ello es necesario que los proveedores tengas las siguientes características principales:

- Negociación fundamental con los proveedores
- Cimentar nuestros esfuerzos en la demanda
- Respaldar el período de entrega del producto
- Mantenernos en constante averiguación de precios y alzas de productos
- Estar en una búsqueda constante de proveedores fiables

“Así podremos asegurar la adquisición, reposición, administración y entrega de los insumos imprescindibles para un perfecto trabajo”, (Mora García, 2009, pág. 45).

**c) Cálculos del tiempo observado (To).**

“Realizando una comparación de outlayers de los resultados obtenidos, esto significa que buscaremos algún tiempo que esté generando alguna distorsión (ya sea en tiempos por debajo de lo esperado o por encima de la media), debido a alguna falla del analista o alguna particularidad que en otros casos o condiciones no se presentaría; una vez que se separa a los outlayers, se empieza con la previsión del tiempo medio registrado”, (George Kanawaty, libro Introducción al estudio del trabajo, cuarta edición).

**d) Calificación del desempeño (Valoración).**

“El tiempo que realmente se requiere en la ejecución de un elemento parte del estudio para lo cual se es necesario un alto rango de destreza y esmero del operario, también es muy necesario considerar si el personal que está pasando la evaluación mantiene un desempeño que se encuentre por sobre el promedio o bajo el; ya que aquel que posea las capacidades físicas correspondientes, que posea además la inteligencia y adiestramiento necesario y que ha conseguido la habilidad y entendimiento necesarios para cumplir con la actividad según la normas de calidad, cantidad y seguridad”, (George Kanawaty, libro Introducción al estudio del trabajo, cuarta edición).

**e) Suplementos u holguras.**

Las lecturas en los estudios de tiempo son tomadas en un determinado tiempo que es relativamente corto, sin embargo, no se logra la captura de las demoras inevitables. Es por esta razón que se hace necesario compensar dichos tiempos y ejecutar ajustes que permitan el cálculo de un tiempo determinado. Existen dos modelos de suplementos; Constantes y Variables. Para el analista y generando una facilitación del cálculo, se tiene una tabla generada por la OIT, mediante la cual se tienen representado los valores de los

diferentes suplementos, (George Kanawaty, libro Introducción al estudio del trabajo, cuarta edición).

### **1.3.1.8 Herramientas**

#### **a) Compras JIT.**

“Las compras justo a tiempo son un determinante elemento en los sistemas. Consiste en el establecimiento de acuerdos con los proveedores para la entrega de pequeñas cantidades de material. Se pueden hacer en forma diaria, dos veces en el día o también de manera semanal según el requerimiento del cliente”, (Sistema de Producción Toyota).

Según las compras los componentes críticos son: las dimensiones de los lotes, la calidad, las dimensiones de tiempos y la entrega del producto de manera honesta, que terminan por determinar una compra por la organización.

Por ello la compra o el producto comprado tiene que ser de calidad, según los elementos críticos que compone una compra, según (Fernández, 2011), señala que las compras siempre tienen que ir de la mano de optimización de costos y este que genere un valor agregado.

El término JIT, es la dimensión o tamaño de los fundamentos requeridos en una adquisición realizada, para ello es necesario un periodo de registro que gestione los MRP, que principalmente están en las compañías de producción:

Los objetivos del JIT son las siguientes:

- La disminución o anulación de un remanente que genere valor o costo a la compañía.
- Merar la financiación de compra mediante un dominio de inventariado.
- Planear y poner en marcha un sistema de gestión de calidad para asumir las exigencias del personal, permitiendo a nivel corporativo una gestión de calidad.
- Replantear el protocolo de compras y producción para optimizar los tiempos de producción o las demandas de adquisición, ya sea por dimensiones pequeñas, medianas o grandes.

Los propósitos descritos del pensamiento JIT logran perfeccionar la gestión de adquisiciones, ya que precisarán de un ciclo de procesos con rapidez y orden de ejecución de compra.

## **Implementación de Sistemas de Compras a Justo a Tiempo**

“La implementación de un sistema justo a tiempo determina que las materias primas y suministros de soporte puedan llegar en cuanto se necesiten, tanto para emplearse en la fabricación o como para el servicio al cliente, lo que conlleva a un menor costo de inventario, así como también una reducción en el costo total de los insumos, mejorando la relación con los proveedores, y reduciendo su cantidad, como los niveles de inventario de materias primas, materias en proceso y productos terminados, también la reducción en los costos de pedidos y control de inventarios”, (Roldan 2007: 26).

Por ello se puede decir que un sistema JIT, admitirá la compresión de remanentes o adquisiciones extras que necesite la orden de compra, así también optimizara los costos ya que este sistema calcula la cuantía de consumo de la máquina de producción. Junto a este rendimiento agregamos el control de calidad de las adquisiciones solicitadas, la conducción adecuada de los almacenes y reparto a los abastecedores.

“Ciertas entidades, han constituido lazos tan estrechos entre los diversos servicios que el abastecedor logra reconocer sencillamente las exigencias que posee el cliente en lo concerniente al diseño, color, tiempo y calidad. Partiendo de esta información, el abastecedor logra exponer su entrega de tal manera que el cliente logra recibir lo que requiere en un tiempo justo, sin que se soliciten peticiones formales de compra”, (Chapman 2006: 235).

### **b) Curva ABC**

La curva ABC, buscan una diversidad de insumos para los diversos tipos de aprovisionamiento, con una diferente forma según cada elaboración, mediante existencias, materiales, provisiones, recambios y otros que producen los costos de importación, compra o gastos en las compañías.

El que influye en los materiales de producción, mediante su clasificación de requerimientos. La curva ABC, tiene muchas partes de distribución de compras, materiales o suministros que compra una empresa.

“El análisis ABC, denominado también curva 80-20, tiene fundamentaciones en la contribución del economista Wilfredo Pareto quien, mediante un estudio de distribución de ingresos, contemplo que se encontraba en un porcentaje de la población muy pequeño. Dicho principio fue conocido como la Ley de Pareto y se establecieron que "Hay pocos

valores críticos o muy insignificantes. Estos recursos deberían de ser concentrados en los valores más críticos y no en los valores insignificantes”, (Parada 2009: 173)

### **c) Clasificación en Insumos – Matriz Kraljic**

Una matriz Kraljic, es igual a una curva ABC, puesto que basa su clasificación en insumos de acuerdo a los costos y la calidad de compras de la empresa. Aunque esta matriz viene siendo mejor por lo que está dirigida a la gestión de compras y al manejo de los almacenes

La matriz de Kraljic tiene un enfoque en dos dimensiones, los cuales resultan en el impacto financiero y en el riesgo del suministro, estas terminan siendo demasiado impreciso y no permiten el cuantificar las dimensiones, ya que no se permite la medición de dichas estrategias y probables alianzas con los diferentes proveedores, aun así y a pesar de estas restricciones, esta es la más empleada por las compañías para realizar sus compras. (Cfr. Zhenfeng 2007:290)

Ejemplo si tenemos un producto de envase que requiere un proceso de alto riesgo en su producción, los insumos serán necesarios y exactos para que la maquina pueda fabricar exacto y de calidad.

Finalmente, los productos de procesamiento o fabricación son los que requieren insumos y compras específicas, ya que son el impacto de los costos de producción. Para ello las empresas usan y adaptan métodos de adquisición según la solicitud de los maquinistas de producción, estas adquisiciones son procesadas en el término de producción para ver si es aceptable o realizar un análisis de costos.

### **d) Plan de requerimiento de materiales MRP**

El MRP se trata de un sistema de planificación para materiales de fabricación y gestión de inventarios, se trata de una serie de procedimientos que se encuentran interrelacionados de manera lógica, diseñados para convertirse en un programa de producción con necesidades reales de componentes, con cantidades y fechas.

Las características que compone un sistema MRP son:

- Los productos están planificados de acuerdo a los requerimientos del área de producción.

- Tienen una gestión de tiempos en los suministros o materiales requeridos, los cuales están controlados por dos documentos, nota de pedido y nota de entrega.
- No tienen límite de capacidad de compras o pedidos.
- Se adecuan a los diversos tipos de empresas, también se puede diseñar de acuerdo a la empresa.
- Tiene una base de datos común, modificable por el encargado del área.
- Facilidad de adaptación (Bustos 2006: 10)

Un sistema de MRP, diseñado e implementado está desarrollado para controlar mejor los inventarios y reducir los costos.

El MRP, además de planificar las necesidades de producción de la industria, analiza al mismo tiempo, todo lo relacionado a producción de personal y maquina “Cfr. Bernal 2004: 26”.

#### **e) Diagrama de Ishikawa.**

Se conoce también a este análisis como “espina de pescado, tiene como objetivo la identificación gráfica de las causas y efectos potenciales de una dificultad, y como fue desarrollado”, (Dr. Kaoru Ishikawa en 1953).

#### **f) Diagrama de Pareto.**

“Dicha figura es la interpretación gráfica que nos demuestra las diversas distribuciones de información en forma descendente, de forma lateral o mediante las barras con la información reunida para la clasificación de las causas, estableciendo de esta manera un orden de preferencias; al utilizarse esta figura se logra la identificación de los problemas que presentan más importancia mediante el uso del principio de Pareto, 80% y 20%; debido a que existen distintas dificultades, algunas sin importancia y otras muy relevantes”, (Nuñez, 2010).

#### **g) Metodología FIFO**

Existen actualmente numerosos métodos para valorar un inventario, pero casi ninguno utilizado. El FIFO se aplica en su mayoría por las industrias que valúan también los precios y costos con el sistema. Puesto que inspeccionan las primeras entradas y las primeras salidas en el control de inventarios (Gadde & Håkansson, 1994).

Otra metodología es las PEPS que controla en el flujo de mercaderías según el movimiento de necesidades de un almacén; dicha metodología resulta provechoso para el empleo de artículos perecibles o con fechas de vencimiento, puesto que, si no se les brinda ningún uso en determinado tiempo, estos artículos se convierten en inservibles, lo que incrementará las mermas en un almacén, convirtiéndose en un incremento de los costos”, (Michelle Calimeri, Organización del Almacén).

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cuáles son las actividades de gestión de compras que se llevan a cabo con respecto a los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

- a) ¿En qué medida se realizan las actividades de gestión de compras por los servicios de mantenimiento de software en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018?
- b) ¿En qué medida se realizan las actividades de gestión de compras por los servicios de mantenimiento de hardware en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018?

## **1.5 Justificación del estudio.**

### **1.5.1 Justificación teórica**

La presente investigación busca contraponer rendimientos, sustentados en una conjetura que nos conceda examinar o declinar el pensamiento que existe en torno a la adquisición de los servicios tecnológicos, se busca también llevar a la reflexión y controversia académica en la comunidad universitaria, exponiendo las causas y consecuencias del inconveniente en preparación, admitiendo una innovadora visión relacionado al tema a tratar.

A consecuencia de los altos precios en materia de adquisiciones tecnológicas a los que se encuentra expuesto Banco Ripley, es de suma relevancia saber la causa de la alteración de precios y abastecedores dentro del mercado peruano. A partir de esa premisa buscar la adopción de medidas que favorezcan el acceso a precios ventajosos de mercado, logrando que Banco Ripley se coloque a la vanguardia tecnológica mediante la colocación de forma eficiente en la administración de adquisiciones.

### **1.5.2 Justificación práctica**

A consecuencia de los exuberantes costos a los que está propenso Banco Ripley en las compras tecnológicas, es de gran relevancia saber la variación de costos y abastecedores dentro del mercado peruano. A partir de este punto, implementar medidas que nos acerquen a una variedad fructífera de precios, logrando así que Banco Ripley pueda mantenerse en la cúspide tecnológica con la aplicación de una gestión eficaz y eficiente de la gestión de compras.

### **1.5.3 Justificación metodológica**

El trabajo de investigación comprende las contribuciones que constituirán en un instrumento de consulta, que facilitará a los profesionales y expertos responsables de las adquisiciones tecnológicas el conocer su realidad y asimismo mejorar sus políticas de gestión, puesto que los resultados alcanzados con la aplicación de técnicas de investigación validadas; y por tanto, pueden ser utilizadas en diversos sectores industriales del país, a través de diversos instrumentos que establezcan los estándares a tomar en consideración para originar más eficiencia cada día.

### **1.5.4 Justificación social**

La investigación presentada supone un impacto positivo sobre la sociedad, puesto que aporta información confiable sobre la gestión de compras de servicios tecnológicos en el Banco Ripley, de manera que se puedan obtener recomendaciones y poner en práctica acciones de mejora que optimizarán estas acciones en la empresa.

## **1.6 Objetivos.**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar cuáles son las actividades de gestión de compras que se llevan a cabo con respecto a los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley, San Isidro 2018.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

- a) Establecer en qué medida se realizan las actividades de gestión de compras por los servicios de mantenimiento de software en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018
- b) Establecer en qué medida se realizan las actividades de gestión de compras por los servicios de mantenimiento de hardware en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018

## **II. Metodología**

### **2.1 Diseño de la investigación**

#### **2.1.1 Diseño**

Según Altuve y Rivas (1998) se define al diseño de investigación, como “la estrategia que recoge el investigador, como determinada forma de afrontar un dilema definido, lo que faculta reconocer los pasos que se tienen que continuar para ejecutar su estudio” (p. 231).

#### **2.1.2 Diseño no experimental**

Mertens (2005) mencionó que la investigación no experimental es conveniente para variables a las que no podemos o no debemos manipular, o también que resulta difícil realizarlo.

#### **2.1.3 Corte transversal**

Las formas de investigación transeccional o transversal recogen las diferentes informaciones en un solo momento y en un tiempo singular. La finalidad que mantiene al describir las variables y generar el análisis de su incidencia o determinada interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p.154).

El presente trabajo de investigación fue de tipo aplicada según su finalidad:

Se encuentra caracterizado por el interés en la práctica de la ciencia teórica a una situación particular y concreta, así como las consecuencias que de ella se desliguen (Sánchez 2002, p.18).

Enfoque de Estudio cuantitativo:

De acuerdo con Gómez (2006) “El enfoque cuantitativo emplea la recopilación y el análisis de los datos para responder interrogantes de investigación y comprobar hipótesis previamente establecidas, confiando en una medición numérica, en el conteo y el uso de la estadística para el establecimiento con precisión de los patrones de una población”(p.60).

## **2.2 Variables, operacionalización**

### **2.2.1 Variables**

- Variable Independiente: Gestión de compras

“La gestión de provisiones o de compras está determinada como el aprovisionamiento de manera regular de distintos bienes o servicios que son incluidos de forma directa a la cadena de producción. Estos bienes o servicios son ordenados en el momento indicado y en las proporciones necesarias” (Heredia, 2007, p.3).

Así también se dice que las adquisiciones son consideradas como acciones altamente calificadas, racionales y analíticas, para alcanzar objetivos que son requeridos por la gestión de adquisiciones. Dichas acciones llegan a reducirse a la compra tanto de productos como también de servicios de calidad y con la cantidad exacta. (Montoya, 2009, 25)

### **2.2.2 Operacionalización de las variables**

En el interior de la variable independiente de gestión de compras, se puede hallar las compras de servicios, los que también provienen de la manutención tanto del software como del hardware.

El estándar IEEE 1219 [IEEE, 1993] define el Mantenimiento del Software como “La rectificación de un software después de haber sido cedido [a los usuarios o clientes] con el objetivo de subsanar fallas, incrementar el rendimiento u otras características, o adecuarlos a los cambios constantes”.

Pressman [1998] manifiesta que “la fase de mantenimiento se encuentra dirigida a la transformación que está asociada a la enmienda de errores, a las adecuaciones necesarias según la medida que se requiera en el entorno del software, y a las modificaciones requeridas por las necesidades cambiantes del cliente”.

El mantenimiento preventivo según Smith (1993) es “la ejecución de las actividades de reconocimiento y/o de servicio que han sido planificadas para sostener las competencias eficaces del equipo en un determinado tiempo” (p. 10).

### 2.2.3 Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 1.

*Matriz de Operacionalización de las variables de la investigación*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Instrumento	Escala de Medición
Variable independiente = "X" = V <sub>1</sub> Gestión de Compras	Cada proceso que se realiza dentro de una empresa u organización, si este es realizado adecuadamente proporciona un valor agregado. Cada proceso de valor agregado, sucesivamente relacionado y entrelazado empieza con la adquisición de los materiales, provisiones, herramientas y servicios requeridos para esta etapa (Alijan, 1980).	En la evaluación de las variables de estudio para la investigación se realizaron diferentes escalas y proporciones de medición. Cuantitativa. Cualitativa.	X <sub>1</sub> = Servicios Tecnológicos	X <sub>1.1</sub> = Mantenimiento de Software X <sub>1.2</sub> = Mantenimiento de Hardware	Guía de análisis documental	Siempre=5 Casi siempre=4 A veces=3 Casi nunca=2 Nunca=1

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

“Población es el conglomerado de procesos, individuos, objetos, o eventos homogéneos que llegan a constituir el objeto de interés. La población está relacionada directamente con el campo que se tiene en estudio” (Morález, 2006).

Según Arias (2012) la población finita es conocida como el conjunto en el cual conocemos la cantidad exacta de unidades que están conformándolo. Asimismo, existe también un registro documental sobre estas unidades.

Según Hernández (2003) los componentes de análisis son los sujetos "que irán a ser medidos", motivo por el cual en el presente proyecto se considera una unidad, de acuerdo a cada una de las variables presentadas.

Los componentes de análisis que se utilizaron para este proyecto de investigación en relación a la variable independiente son inanimados, corresponden a los registros de compras y su número es 20.

### **2.3.2 Muestra**

El trabajo de investigación prescindió de la muestra, esto debido a que se trabajó con el 100% de la población.

De Barrera (2008), expresa que:

No es necesario generar un muestreo cuando:

- La población se conoce y es posible identificar a cada uno de sus integrantes (...)
- La población, aparte de conocerse puede ser accesible, es decir, se puede encontrar a todos los miembros (...)
- La población siendo relativamente pequeña, puede ser abarcada en el tiempo y además con los recursos del investigador. (p.142)

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

Para Hurtado (2010) las técnicas de recolección de datos son aquellas relacionadas con procedimientos de obtención de los mismos, los cuales pueden ser de observación, documentales, de técnicas de sociometrías y encuestas, entre otras.

Asimismo, según Rubio (2005) El análisis documental está reconocido como un trabajo por el cual mediante un desarrollo intelectual se pueden extraer datos del documento para así simbolizarlo y con ello permitir el acercamiento a los originales. El análisis es, por tanto, la derivación de un grupo de palabras y símbolos de un documento que sirvan de representación.

La técnica utilizada para el trabajo de investigación fue la técnica de análisis documental.

### **2.4.2 Instrumento**

Según Hurtado (2010) los instrumentos representan mecanismos específicos con los que se obtendrá, clasificará y codificará la información, los mismo que pueden encontrarse con diseños anteriores o normalizados, llegando en algunas ocasiones a ser necesario que el investigador elabore su propio instrumento.

El instrumento utilizado en la investigación fue entonces la guía de análisis documental.

### **2.4.3 Validez**

Según Rusque (2003) la validez es la representación de que es posible que un método de investigación tenga la capacidad de responder las preguntas formuladas. La fiabilidad muestra la capacidad de alcanzar iguales resultados en diferentes situaciones.

De acuerdo a Escurra (1988), la fórmula del Coeficiente de Validez de Aiken (V) es la siguiente:

**Fórmula:**

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

**Siendo:**

- S = La sumatoria de si
- S<sub>i</sub> = Valor asignado por el juez i,
- n = Número de jueces
- c = Número de valores de la escala de valoración (dos para este caso)

#### 2.4.4 Confiabilidad

Díaz et al. (2003, p. 7) indicaba que un instrumento es considerado como fiable si al obtener las medidas que arroja, estas no muestran errores o en si defecto estos errores son muy pequeños.

“El Coeficiente Alfa de Cronbach, solo necesita una administración para el instrumento de medición, lo que produce valores que oscilarán valores entre 0 y 1. Con esto se tiene la ventaja de no dividir los ítems en dos mitades, solo es necesario aplicar la medición y calcular el coeficiente” (Hernández et al., 2003c d).

Como criterio general, George y Mallery (2003, p.231) sugirieron las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de cronbach.

- Coeficiente alfa > 9 es excelente
- Coeficiente alfa > 8 es bueno
- Coeficiente alfa > 7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 5 es pobre
- Coeficiente alfa < 5 es inaceptable

**Fórmula:**

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

**Siendo:**

- $S_i^2$  = se trata de la varianza del ítem i,
- $S_t^2$  = se trata de la varianza de valores totales observados
- $k$  = hace referencia al número de preguntas o ítems.

## **2.5 Método de análisis de datos**

La evaluación de los datos recolectados en el trabajo de campo y su subsiguiente encausamiento se ejecutó con el uso de una de las ramas de la estadística, por lo tanto, se utilizó la estadística descriptiva.

### **2.5.1 Estadística descriptiva**

Para la investigación se adjudicó información y distintos datos en forma gráfica y tabular, los que sirvieron para analizar las diferentes frecuencias de control de datos cualitativo y datos cuantitativos (Bisquerra, 1989).

## **2.6 Aspectos éticos:**

Según el autor Tamayo (2004, p.205)

[...] toda persona tiene ética por naturaleza propia, sin embargo, existe el riesgo de olvidarse de este valor; para prevenir esto y para evitar que el desarrollo de una investigación científica abandone los valores éticos, se hace imperioso considerar el carácter de la ciencia en la búsqueda de nuevos estudios, teniendo como fin y meta la verdad.

Como administradores tomamos conciencia que nuestro deber es también el fomentar los buenos vínculos interpersonales, con ánimo de promover y desarrollar un mejor y armónico ambiente social.

Es de esta manera que el estudio presentado se desarrolló obedeciendo los más altos estándares de veracidad y confianza en los datos presentados, así como también preservó la intimidad del personal que nos ayudó en la elaboración de la información.

Es nuestra meta y anhelo el poder ejercer nuestra profesión y las actividades que de ella deriven, siendo absolutamente responsables de manera social y ambiental, incluyendo también el decoro, la dignidad e integridad más allá de nuestros propios intereses y los de nuestras empresas.

### III. Resultados

#### 3.1 Resultado de la validez

Tabla 2.

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken

		<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>V Aiken</i>
ÍTEM 1	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Pertinencia</i>	3.5	0.71	0.83
	<i>Claridad</i>	3.5	0.71	0.83
ÍTEM 2	<i>Relevancia</i>	3.5	0.71	0.83
	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	3.5	0.71	0.83
ÍTEM 3	<i>Relevancia</i>	3.5	0.71	0.83
	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 4	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Pertinencia</i>	3.5	0.71	0.83
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 5	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 6	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	3.5	0.71	0.83
ÍTEM 7	<i>Relevancia</i>	3.5	0.71	0.83
	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 8	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Pertinencia</i>	3.5	0.71	0.83
	<i>Claridad</i>	3.5	0.71	0.83
ÍTEM 9	<i>Relevancia</i>	3.5	0.71	0.83
	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 10	<i>Relevancia</i>	3.5	0.71	0.83
	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 11	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Pertinencia</i>	3.5	0.71	0.83
	<i>Claridad</i>	3.5	0.71	0.83
ÍTEM 12	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Pertinencia</i>	3.5	0.71	0.83
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 13	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00

	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	3.5	0.71	0.83
	<i>Relevancia</i>	3.5	0.71	0.83
ÍTEM 14	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 15	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 16	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	3.5	0.71	0.83
	<i>Relevancia</i>	3.5	0.71	0.83
ÍTEM 17	<i>Pertinencia</i>	3.5	0.71	0.83
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 18	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00
	<i>Relevancia</i>	3.5	0.71	0.83
ÍTEM 19	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	3.5	0.71	0.83
	<i>Relevancia</i>	4	0.00	1.00
ÍTEM 20	<i>Pertinencia</i>	4	0.00	1.00
	<i>Claridad</i>	4	0.00	1.00

**Interpretación:** De acuerdo a los datos logrados se visualiza que las pruebas que se realizaron a los reactivos de los instrumentos por parte de todos los jueces tienen mínima variación entre ellas. Estableciendo que los valores alcanzados estén cerca de 1 o posean valor máximo a 1, dando como resultado que el instrumento presenta un excelente y perfecta validez (0.70 – 0.99 excelente validez, 1.0 perfecta validez).

### 3.2 Resultado de la confiabilidad

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	2	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	2	100,0

La eliminación por lista se ha basado en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,719	20

**Interpretación:** Según el coeficiente de Alpha de Cronbach que se utilizó para la encuesta como instrumento de medición de las variables en estudio, fue constituido por preguntas politómicas es de valor 0.719 con lo que podíamos decir que según la viabilidad se consideraba que se encuentra entre los resultados muy buenos o bastante aceptables.

### 3.3 Estadística descriptiva

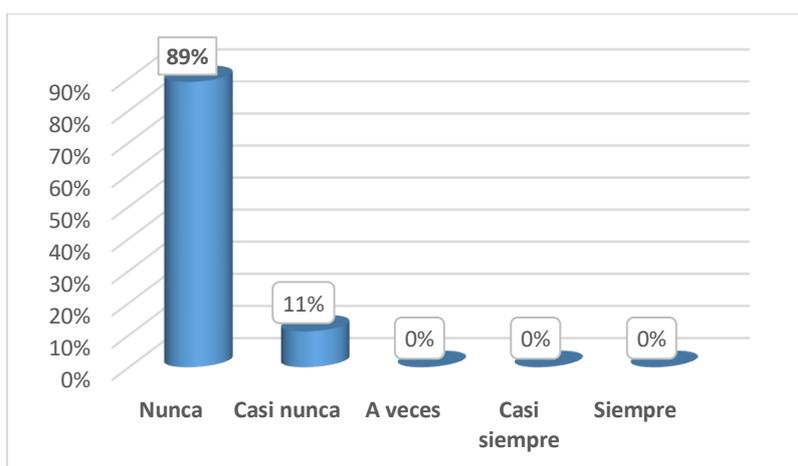
#### 3.3.1 Medición de la variable

Tabla 3

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento del software, Licencias Creative CL?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	8	89%
Casi nunca	1	11%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	9	100%

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 01:** Mantenimiento del software, Licencias Creative CL

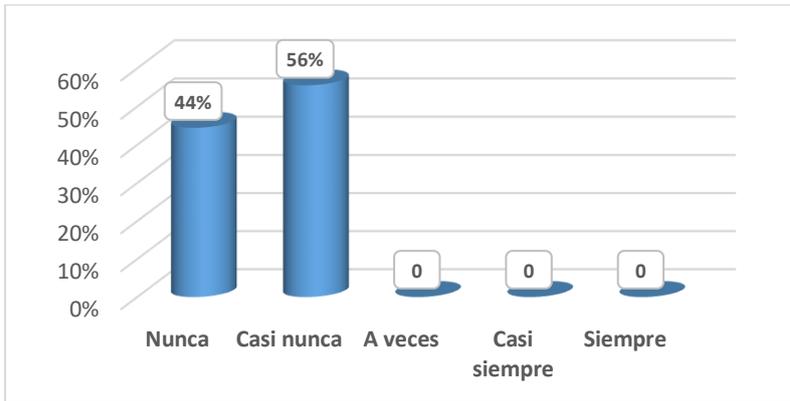
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 89% de ellos nunca se realizó el mantenimiento del software Licencias Creative CL y en el 11% se indicó que casi nunca.

Tabla 4

¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Load Balancer?

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	4	44%
Casi nunca	5	56%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	9	100%

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 02:** Mantenimiento de software, Load Balancer

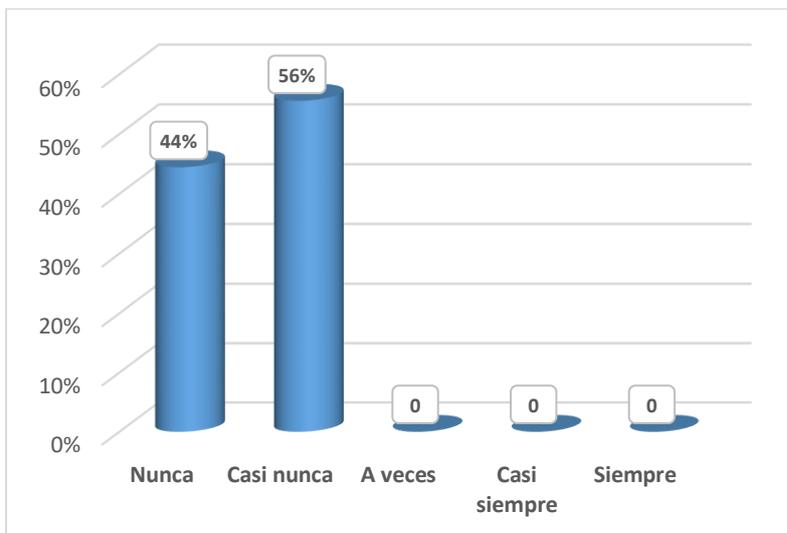
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 56% de ellos casi nunca se realizó el mantenimiento del software Load Balancer y en el 44% se indicó que nunca se realizó.

Tabla 5

¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Firewall Check?

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	4	44%
Casi nunca	5	56%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	9	100%

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 03:** Mantenimiento de software, Firewall Check

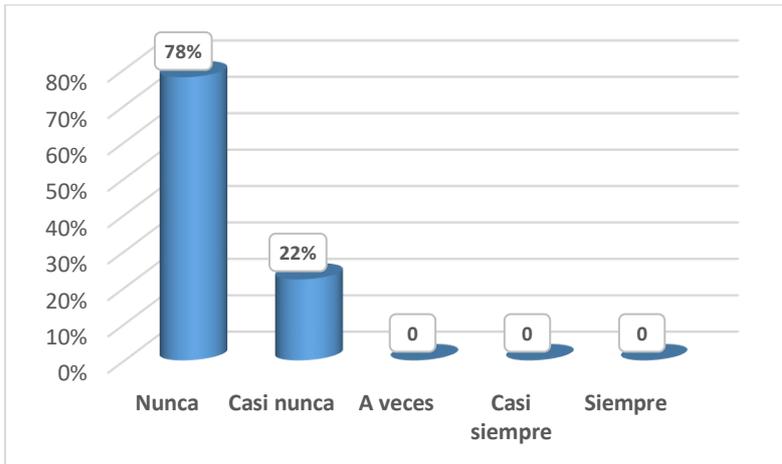
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 56% de ellos casi nunca se realizó el mantenimiento del software Firewall Check y en el 44% se indicó que nunca se realizó.

Tabla 6

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, McAfee?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	7	78%
Casi nunca	2	22%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	9	100%

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 04:** Mantenimiento de software, McAfee

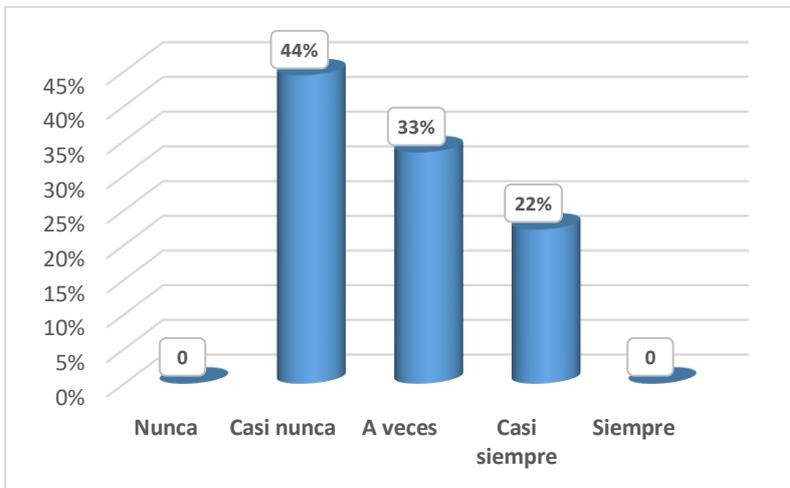
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 78% de ellos nunca se realizó el mantenimiento del software McAfee y en el 22% se indicó que casi nunca se realizó.

Tabla 7

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software de Sistema de Arquitectura Core?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	4	44%
A veces	3	33%
Casi siempre	2	22%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	9	100%

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 05:** Mantenimiento de software de Sistema de Arquitectura Core

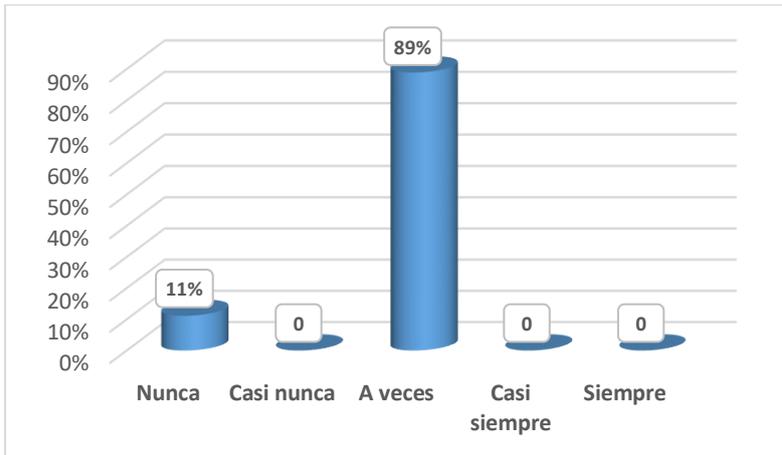
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determina que en el 44% de ellos casi nunca se realizó el mantenimiento del software Sistema de Arquitectura Core, en el 33% se indicó que se realizó a veces y el 22% demostró que casi siempre se ha realizado.

Tabla 8

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software SAP?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	1	11%
Casi nunca	0	0%
A veces	8	89%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	9	100%

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 06:** Mantenimiento de software SAP

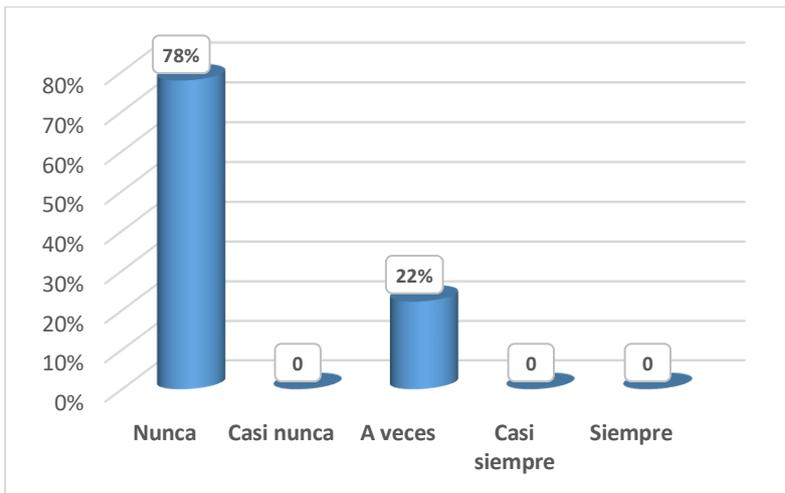
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 89% de ellos a veces se realizó el mantenimiento del software SAP y en el 11% se indicó que nunca se realizó.

Tabla 9

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Citrix?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	7	78%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	22%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 07:** Mantenimiento de software, Citrix

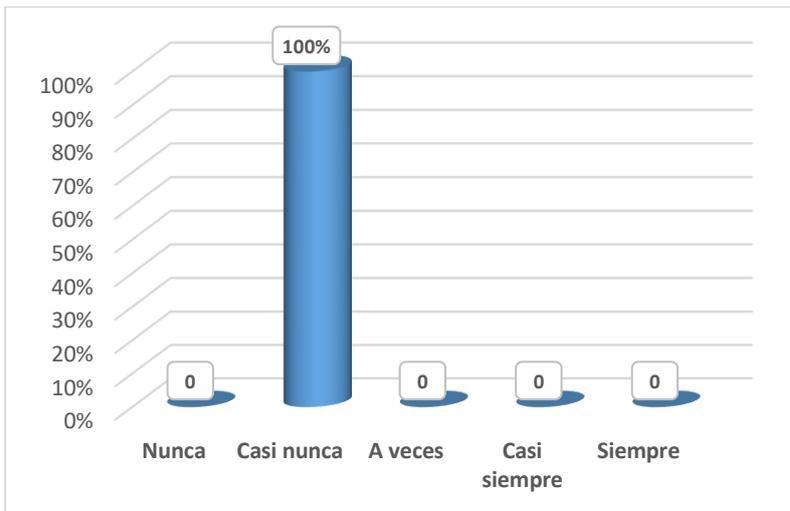
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 78% de ellos nunca se realizó el mantenimiento del software Citrix y en el 22% se indicó que se realizó a veces.

Tabla 10

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Oracle - ULA?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	9	100%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	9	100%

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 08:** Mantenimiento de software, Oracle - ULA

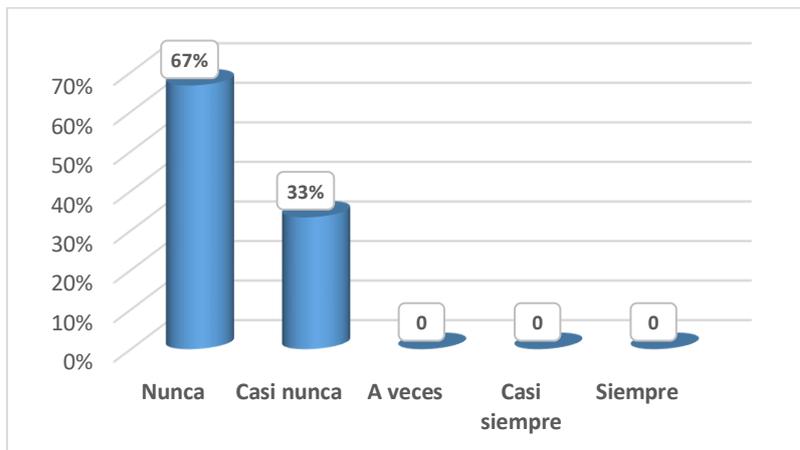
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 100% de ellos casi nunca se realizó el mantenimiento del software Oracle – ULA.

Tabla 11

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, RQ-2429 de Programación de horas?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	6	67%
Casi nunca	3	33%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	9	100%

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 09:** Mantenimiento de software, RQ-2429 de Programación de horas

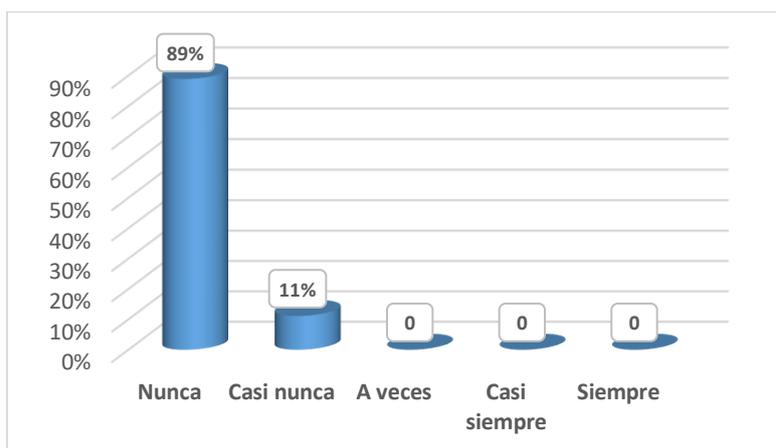
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 67% de ellos nunca se realizó el mantenimiento del software RQ-2429 de Programación de horas y en el 33% demostró que casi nunca se realizó.

Tabla 12

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, EDITRAN?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	8	89%
Casi nunca	1	11%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	9	100%

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 10:** Mantenimiento de software, EDITRAN

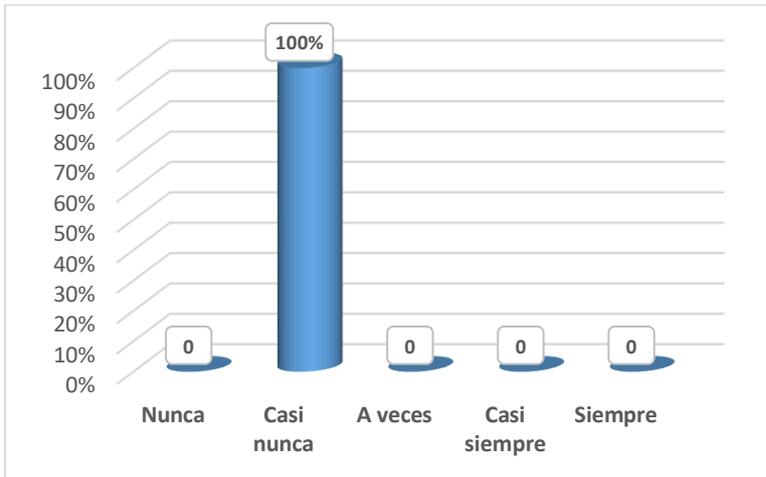
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 89% de ellos nunca se realizó el mantenimiento del software EDITRAN y en el 11% se indicó que casi nunca se realizó.

Tabla 13

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware, Pinpad?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	9	100%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 11:** Mantenimiento de hardware, Pinpad

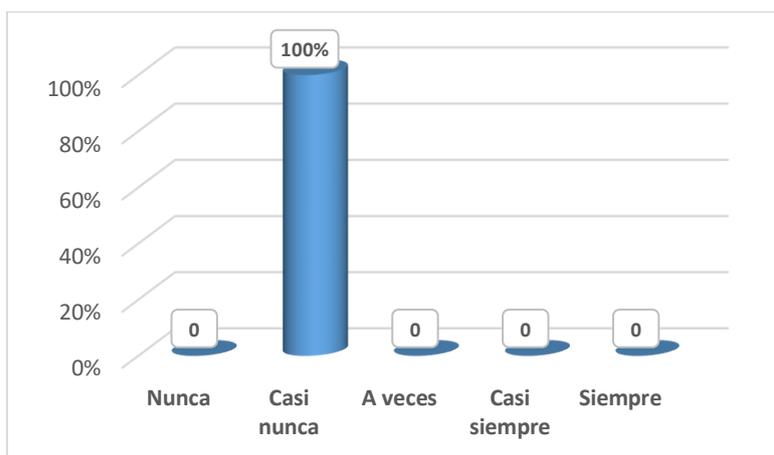
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 100% de ellos casi nunca se realizó el mantenimiento del Hardware Pinpad.

Tabla 14

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware Equipos Vellux?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	9	100%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	9	100%

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 12:** Mantenimiento de hardware Equipos Vellux

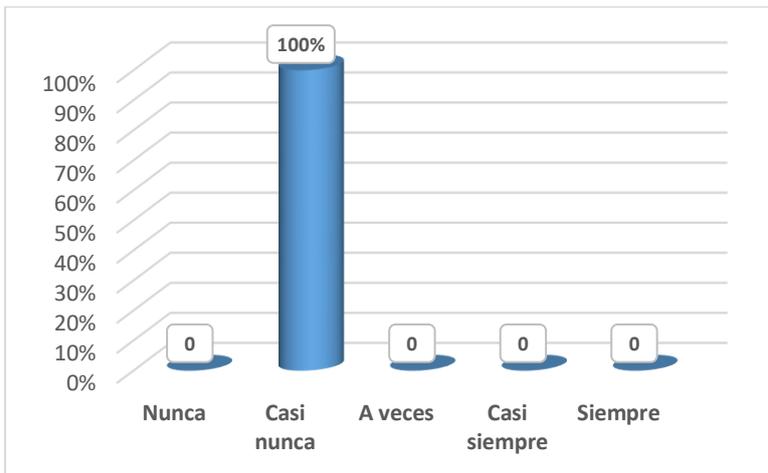
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 100% de ellos casi nunca se realizó el mantenimiento del Hardware Equipos Vellux.

Tabla 15

¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware, Cola BMATIC?

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	9	100%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	9	100%

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 13:** Mantenimiento de hardware, Cola BMATIC

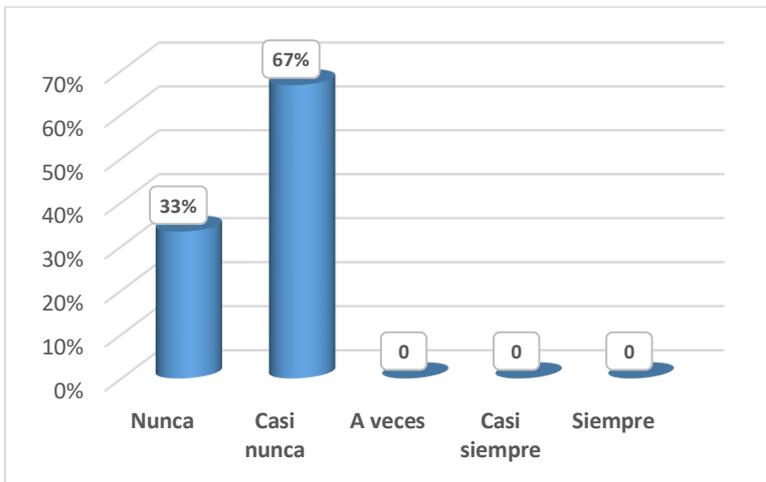
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 100% de ellos casi nunca se realizó el mantenimiento del Hardware Cola BMATIC.

*Tabla 16*

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento del Datacenter?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	3	33%
Casi nunca	6	67%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 14:** Mantenimiento del Datacenter

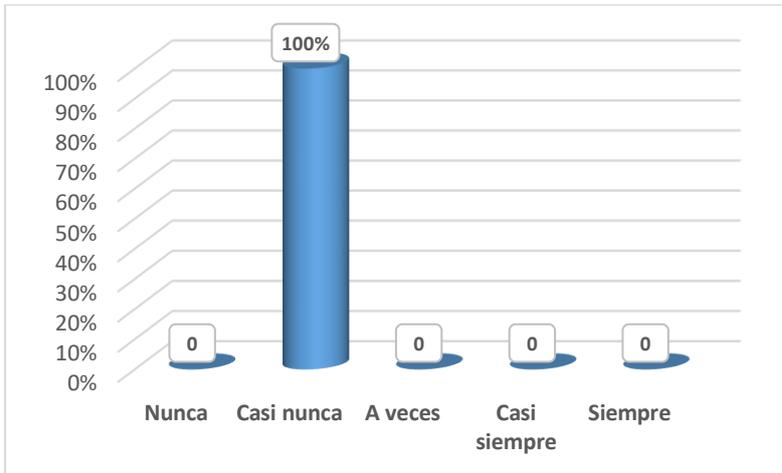
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 67% de ellos casi nunca se realizó el mantenimiento del Datacenter y en el 33% se indicó que nunca se realizó.

Tabla 17

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Impresoras?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	9	100%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	9	100%

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 15:** Mantenimiento de Impresoras

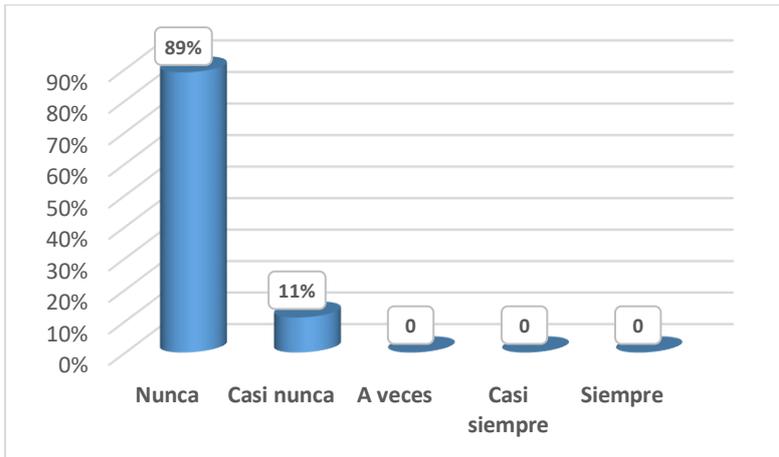
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 100% de ellos casi nunca se realizó el mantenimiento de impresoras.

Tabla 18

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware de Punto de Red Banco?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	8	89%
Casi nunca	1	11%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 16:** Mantenimiento de hardware de Punto de Red Banco

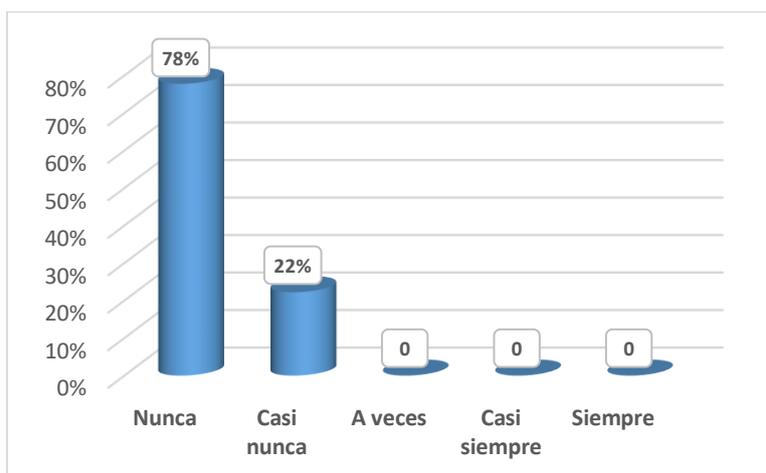
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 89% de ellos nunca se realizó el mantenimiento del Hardware de punto de red banco y en el 11% se indicó que casi nunca se realizó.

Tabla 19

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de la Central Telefónica?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	7	78%
Casi nunca	2	22%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	9	100%

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 17:** Mantenimiento de la Central Telefónica

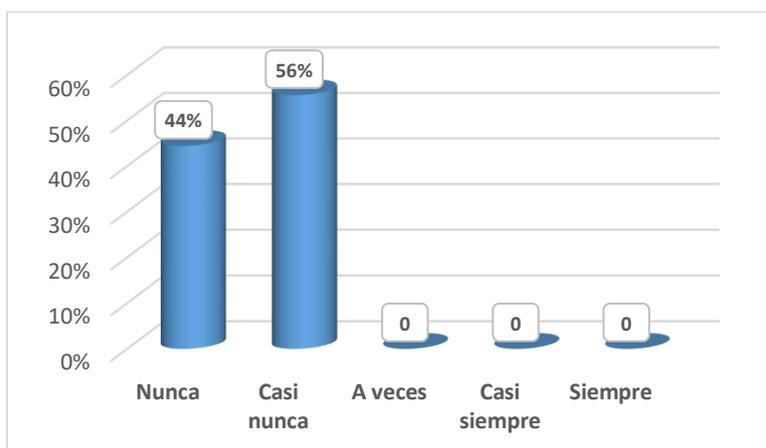
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 78% de ellos nunca se realizó el mantenimiento de la Central Telefónica y en el 22% se indicó que casi nunca se realizó.

Tabla 20

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Embozadoras?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	4	44%
Casi nunca	5	56%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	9	100%

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 18:** Mantenimiento de Embozadoras

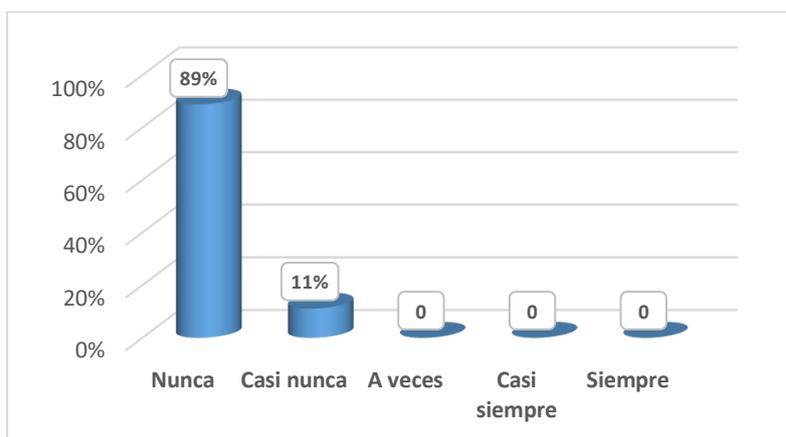
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 56% de ellos casi nunca se realizó el mantenimiento de Embozadoras y en el 44% se indicó que nunca se realizó.

Tabla 21

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento del Monitor Plus?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	8	89%
Casi nunca	1	11%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 19:** Mantenimiento del Monitor Plus

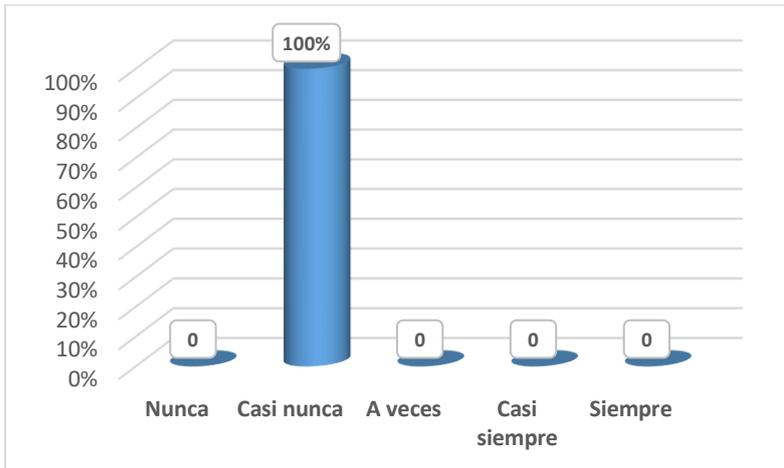
**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 89% de ellos nunca se realizó el mantenimiento del monitor plus y en el 11% se indicó que casi nunca se realizó.

Tabla 22

*¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Kioskos?*

	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	9	100%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	9	100%

**Nota:** Frecuencia absoluta – Frecuencia relativa



**Figura 20:** Mantenimiento de Kioskos

**Interpretación:** Del 100% de los reportes observados, se determinó que en el 100% de ellos casi nunca se realizó el mantenimiento de Kioskos.

#### **IV. Discusión**

El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar cuáles son las actividades de gestión de compras que se llevaban a cabo con respecto a los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley S.A, San Isidro 2018, por tal motivo se realizaron diversos procesos a lo largo de la investigación, buscando determinar en qué medida se dieron los servicios de la variable gestión de compras. El proyecto de investigación se enfocaba en un estudio de diseño no experimental, de corte transversal, explorando los indicadores de mantenimiento de software y hardware en la empresa.

La guía de análisis documental se elaboró de acuerdo a las particularidades y/o características de la variable en estudio, posteriormente se realizó una validación con 02 expertos de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO con una calificación del 1.00% para el instrumento de nuestra variable gestión de compras. Asimismo, se obtuvo una confiabilidad con un alfa de Cronbach de 0.719 para la guía de análisis documental.

En cuanto a la validez del contenido, este fue fundamentado en base a las teorías utilizadas en la investigación, las cuales afirmaban que cada proceso que se realizó dentro de una empresa u organización, si era realizado adecuadamente proporcionaba un valor agregado. Cada proceso de valor agregado, sucesivamente relacionado y entrelazado empezaría con la adquisición de los materiales, provisiones, herramientas y servicios requeridos para esta etapa (Alijan, 1980).

Se puede indicar que las compras llegan a ser consideradas como acciones enormemente calificadas, así como singularizada, por lo que debe ser racional y analítica para llegar a los objetivos de una gestión de adquisiciones, dicha acción se reduce a la adquisición de productos y también de servicios con calidad y cantidad precisa. (Montoya, 2009, 25)

En cuanto a esto Pressman (1998) menciona que “una fase de mantenimiento está centrada en los cambios asociados a la corrección de errores, a diversas adaptaciones que se requieren a medida que va evolucionando el entorno del software, y a determinados cambios asociados a mejoras producidas por el cliente y los cambios que requiera”.

Se podría definir a un mantenimiento preventivo de acuerdo a lo indicado por Smith (1993) como “el cumplimiento de determinadas tareas que involucran la inspección y/o de servicio previamente planeadas para el mantenimiento de capacidades funcionales en el equipo por un tiempo específico”. (p. 10)

Realizando el análisis de acuerdo a los resultados de nuestra guía de análisis documental entre los indicadores de mantenimiento encontramos que los mayores porcentajes de mantenimiento de hardware corresponden a Pinpad, a los equipos Vellux, Cola Bmatic, Impresoras y Kioskos con un porcentaje del 100% lo que equivale a que casi nunca realizaron una compra de servicios de mantenimiento para estos hardwares lo que se diferencia de los porcentajes encontrados para la compra de servicios de mantenimiento de software en el cual dicho porcentaje solo es alcanzado por el mantenimiento del software Oracle – ULA también con un 100% que equivale también a casi nunca realizar la compra de estos servicios.

Observamos que la compra de servicios de mantenimiento de software para el Banco Ripley como EDITRAN y Licencias Creative CL alcanzaron un porcentaje del 89% determinándose que nunca se realizó dicha acción, mientras que el servicio de mantenimiento de software SAP para el banco alcanzó un porcentaje de 89% considerándose que la gestión se realizó a veces, en la comparación con la compra de servicios de mantenimiento de hardware para la central telefónica, encontramos que los puntos de red de banco y el monitor plus también alcanzaron el 89% considerándose de igual manera que nunca se realizó dicha compra de servicios de mantenimiento.

Se encontró también que la compra de servicios de mantenimiento para Banco Ripley correspondientes al software McAfee alcanzó un 78% al igual que el software Citrix considerándose que nunca se realizó dicha compra, de la misma forma se alcanzó el mismo porcentaje con la compra de servicio de mantenimiento de hardware para la central telefónica de Banco Ripley (78%).

Se observó también que la compra de servicios de mantenimiento para Banco Ripley del software RQ-2429 de programación de horas obtuvo un porcentaje del 67% determinándose que nunca se realizó la compra de estos servicios. De la misma manera dicho porcentaje de 67% también fue alcanzado por la compra de servicios de mantenimiento para el Datacenter de Banco Ripley, sin embargo, se consideraba que casi nunca se adquiriría dichos servicios.

Por su parte la compra de servicios de mantenimiento para Banco Ripley del software Load Balancer alcanzó un 56% así como para el software Firewall Check también con un 56% determinándose que casi nunca se adquirieron dichos servicios, para el caso de la compra de servicios de mantenimiento de hardware encontramos que este valor se

comparó con el obtenido por las embozadoras de Banco Ripley cuyo porcentaje es también de 56% y se determinó que casi nunca se realizó la compra de estos servicios.

Finalmente, el valor más bajo en la investigación se obtuvo con la compra de servicios de mantenimiento de software para el Sistema de arquitectura Core de Banco Ripley con un 44% con lo que se consideró que casi nunca se realiza la compra de este servicio.

## **V. Conclusiones**

Teniendo en consideración los resultados recopilados en el trabajo de investigación, tanto como la discusión descrita anteriormente para la gestión de compras de servicios tecnológicos en temas de mantenimiento de software y hardware, determinamos que, en un gran porcentaje de este tipo de compras, la gran mayoría casi nunca se ha realizado, teniendo mayor incidencia el mantenimiento de software que el de hardware, por lo tanto, desprendemos lo siguiente:

La compra de servicio de mantenimiento más recurrente se realizaba para el software SAP con un porcentaje del 89%, esto según a los reportes obtenidos de la agencia Banco Ripley San Isidro, por lo que se determinó que dicho software es de gran relevancia para la empresa.

Para la compra de los servicios de mantenimiento de hardware, se obtuvo que un gran porcentaje de ellos casi nunca se efectuaran, lo cual demuestra que este rubro no presentó una alta frecuencia de incidencias que ameritaran generar una recurrencia de compra más alta para este tipo servicios de mantenimiento.

## **VI. Recomendaciones**

En base a las conclusiones descritas, podemos mencionar las siguientes recomendaciones:

Si bien se observó que existía poca demanda en gestión de compras en servicios de mantenimiento en software, se evidenció la existencia de un software de gran relevancia (SAP) por lo que se recomienda analizar las incidencias que sobresalgan del mismo y determinar las acciones preventivas correspondientes, evitando de esta manera que algún error en dicho software perjudique las acciones operativas de la agencia.

En cuanto a la gestión de compras en servicios de mantenimiento de hardware, el hecho de casi nunca y nunca adquirir estos servicios evidencia que no se tiene mayor problema o dificultades a este nivel, sin embargo, es recomendable un monitoreo constante a los equipos, con la oportunidad de reducir de manera mínima cualquier inconveniente, ya que dependemos de los mismos para el funcionamiento del software que se posee en la agencia.

## Referencias

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Becerra Miñano, W. J., & Vilca Quispe, E. A. (2016). *Propuesta de desarrollo de lean manufacturing en la reducción de costos por reprocesos en el área de pintado de la empresa factoría Bruce S. A.* Lima.
- Calimeri, M. (2002). *Las Compras*. Barcelona: Hispano Europea.
- Espino Acevedo, E. J. (2016). *IMPLEMENTACIÓN DE MEJORA EN LA GESTIÓN COMPRAS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN UN CONCESIONARIO DE ALIMENTOS*. Lima.
- Falconi, V. (22 de Febrero de 2017). *REDUCCIÓN DE COSTOS*. Obtenido de Super Varejo: <http://www.supervarejo.com.br/reducao-de-custos/>
- Fernández, B. (05 de Marzo de 2011). *El Economista*. Obtenido de Las empresas toman medidas para reducir sus costes un 20%: <http://www.eleconomista.es/gestion-empresarial/noticias/2873911/03/11/Las-empresas-toman-medidas-para-reducir-sus-costes-un-20.html>
- Gadde, L.-E., & Håkansson, H. (1994). *The changing role of purchasing: reconsidering three strategic issues*. European Journal of Purchasing & Supply Management.
- González Benito, J. (Diciembre de 2006). *redalyc*. Obtenido de Efectos competitivos de la integración estratégica de la gestión de compras.: <http://www.redalyc.org/pdf/433/43301202.pdf>
- INFOCIF. (25 de Mayo de 2015). *INFOCIF*. Obtenido de <http://www.infocif.es/>
- Kanawaty, G. (1998). *Introducción al estudio del trabajo*. Ginebra: Organizacion Internacional del Trabajo.
- Kirby, C., & Brosa, N. (2011). *La logística como factor de competitividad de las Pymes en las Américas*. Santo Domingo: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mora García, L. A. (2009). *Indicadores de la gestión logística*. Bogotá: Ecoediciones.
- Moráguez, A. (2006). *¿Cómo seleccionar el tamaño de una muestra para una investigación en educación*.
- Negrete Reyes, J. M., & Valverde Servat, H. M. (2016). *PROPUESTA DE REDUCCIÓN DEL TIEMPO Y COSTOS PARA MEJORAR NIVEL DE SERVICIO EN UNA CADENA DE SUMINISTROS ETO*. Lima.

- Peña Cañas, L. A. (2007). *ESTUDIO PARA LA REDUCCIÓN DE LOS COSTOS DE PRODUCCIÓN MEDIANTE LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS FINALES DE LÍNEA DE LA PLANTA DRESSING EN LA EMPRESA UNILEVER ANDINA COLOMBIA LTDA*. Santiago de Chile.
- Pérez Villa, P. E., & Múnera Vásquez, F. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Rubio Liniers, M. (2005). *eprints*. Obtenido de El análisis documental : [http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis\\_documental\\_indizaci%C3%B3n\\_y\\_resumen.pdf](http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis_documental_indizaci%C3%B3n_y_resumen.pdf)
- Rueda Blanco, L. C. (2008). *Aplicación de la metodología Seis Sigma y Lean Manufacturing para la reducción de costos, en la producción de jeringas hipodérmicas desechables*. Mexico.
- Sandoval Cano, D. R. (2015). *Modelo de gestión para compras de materiales de un proyecto multifamiliar en la Ciudad de Quito*. Quito.
- Smith, A. (1776). *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*. epublibre.

## Anexos

### GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

#### **GESTIÓN DE COMPRAS DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN LA AGENCIA BANCO RIPLEY SAN ISIDRO, 2018**

La presente guía de análisis documental, busca recolectar información relacionada con el siguiente tema: “GESTIÓN DE COMPRAS DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN LA AGENCIA BANCO RIPLEY SAN ISIDRO, 2018” sobre este particular a continuación marcando con un aspa (X) se presentarán las alternativas que se consideren correctas. Esta técnica es anónima, los datos a recaudar serán de gran interés y utilidad para nuestro Proyecto de Investigación.

#### **OPCIONES DE RESPUESTA:**

- N = Nunca**  
**CN = Casi nunca**  
**AV = A veces**  
**CS = Casi siempre**  
**S = Siempre**

Nº	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
1.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento del software, Licencias Creative CL?	N	CN	AV	CS	S
2.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Load Balancer?	N	CN	AV	CS	S
3.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Firewall Check?	N	CN	AV	CS	S
4.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Mcafee?	N	CN	AV	CS	S
5.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software de Sistema de Arquitectura Core?	N	CN	AV	CS	S
6.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software SAP?	N	CN	AV	CS	S
7.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Citrix?	N	CN	AV	CS	S

			N	V	S	
8.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Oracle - ULA?	N	C N	A V	C S	S
9.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, RQ-2429 de Programación de horas?	N	C N	A V	C S	S
10.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, EDITRAN?	N	C N	A V	C S	S
11.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware, Pinpad?	N	C N	A V	C S	S
12.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware Equipos Vellux?	N	C N	A V	C S	S
13.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware, Cola BMATIC?	N	C N	A V	C S	S
14.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Datacenter?	N	C N	A V	C S	S
15.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Impresoras?	N	C N	A V	C S	S
16.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware de Punto de Red Banco?	N	C N	A V	C S	S
17.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de la Central Telefónica?	N	C N	A V	C S	S
18.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Embozadoras?	N	C N	A V	C S	S
19.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento del Monitor Plus?	N	C N	A V	C S	S
20.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Kioskos?	N	C N	A V	C S	S

## Validación de Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. *Mary Maibet Vargas Ramirez*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela de Administración la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: "**Gestión de compras de los servicios tecnológicos en la agencia banco Ripley San Isidro, 2018**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

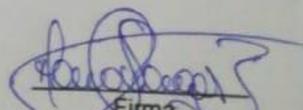
- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Firma

Wilfredo Toledo Barzola  
DNI: 44673359

  
Firma

Mario Vargas Ramirez  
DNI: 41659926



### Definición conceptual de las variables y dimensiones

#### I. Variable gestión de compras:

Cada proceso que se realiza dentro de una empresa u organización, si este es realizado adecuadamente proporciona un valor agregado. Cada proceso de valor agregado, sucesivamente relacionado y entrelazado, empieza con la Adquisición de los materiales, provisiones, herramientas y servicios requeridos para esta etapa (Alijan, 1980).

#### II. Dimensiones

##### 1. Servicios

Un servicio de tecnologías de la información es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos (llámese activos), potenciando el valor de estos y reduciendo el riesgo inherente del sistema.

Servicio de tecnologías de la información (s.f). En *Wikipedia*. Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_de\\_tecnologias\\_de\\_la\\_informacion](https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_tecnologias_de_la_informacion)



Matriz de operacionalización

Variable: Gestión de compras

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de Medición
Gestión de Compras	Cada proceso que se realiza dentro de una empresa u organización, si este es realizado adecuadamente proporciona un valor agregado. Cada proceso de valor agregado, sucesivamente relacionado y entrelazado, empieza con la adquisición de los materiales, provisiones, herramientas y servicios requeridos para esta etapa (Alijan, 1980).	Para la medición de las variables de estudio de esta investigación se hará uso de los diferentes niveles y escalas de medición. Cuantitativa. Cualitativa.	$X_1$ = Servicios	$X_{1.1}$ = Mantenimiento de Software $X_{1.2}$ = Mantenimiento de Hardware	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 11-12-13-14-15-16-17-18-19-20	Ordinal El inventario está compuesto por 20 reactivos de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión de compras**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>DIMENSION 1: SERVICIOS</b>										
1	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento del software, Licencias Creative CL?			X			X				X
2	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Load Balancer?			X			X			X	
3	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Firewall Check?	X					X				X
4	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, McAfee?			X			X				X
5	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software de Sistema de Arquitectura Core?			X			X				X
6	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software SAP?			X			X			X	
7	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Citrix?			X			X				X
8	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Oracle - JLA?			X			X				X
9	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, RO-2429 de Programación de horas?		X				X				X
10	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, EDITRAN?		X				X				X
11	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware, Pinpad?		X				X				X
12	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware Equipos Vellux?		X				X				X
13	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware, Cola BMATIC?		X				X			X	
14	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Datacenter?		X				X				X
15	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Impresoras?		X				X				X
16	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware de Punto de Red Banco?		X				X				X





GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL

**GESTIÓN DE COMPRAS DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS EN LA AGENCIA BANCO RIPLEY SAN ISIDRO, 2018**

La presente guía de análisis documental, busca recolectar información relacionada con el siguiente tema: "GESTIÓN DE COMPRAS DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS EN LA AGENCIA BANCO RIPLEY SAN ISIDRO, 2018" sobre este particular a continuación marcando con un aspa (X) se presentaran las alternativas que se consideren correctas. Esta técnica es anónima, los datos a recaudar serán de gran interés y utilidad para nuestro Proyecto de Investigación.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

- N = Nunca**
- CN = Casi nunca**
- AV = A veces**
- CS = Casi siempre**
- S = Siempre**

Nº	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
1.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento del software, Licencias Creative CL?	N	CN	AV	CS	S
2.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Load Balancer?	N	CN	AV	CS	S
3.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Firewall Check?	N	CN	AV	CS	S
4.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, McAfee?	N	CN	AV	CS	S
5.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software de Sistema de Arquitectura Core?	N	CN	AV	CS	S
6.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software SAP?	N	CN	AV	CS	S
7.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Citrix?	N	CN	AV	CS	S
8.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Oracle - ULA?	N	CN	AV	CS	S
9.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, RQ-2429 de Programación de horas?	N	CN	AV	CS	S
10.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, EDITRAN?	N	CN	AV	CS	S
11.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware, Pinpad?	N	CN	AV	CS	S
12.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware Equipos Vellux?	N	CN	AV	CS	S



13.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware, Cola BMATIC?	N	CN	AV	CS	S
14.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Datacenter?	N	CN	AV	CS	S
15.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Impresoras?	N	CN	AV	CS	S
16.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware de Punto de Red Banco?	N	CN	AV	CS	S
17.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de la Central Telefónica?	N	CN	AV	CS	S
18.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Embozadoras?	N	CN	AV	CS	S
19.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento del Monitor Plus?	N	CN	AV	CS	S
20.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Kioskos?	N	CN	AV	CS	S



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN  
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Dr. Godofredo Zlla Sihuincha

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela de Administración la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: "**Gestión de compras de los servicios tecnológicos en la agencia banco Ripley San Isidro, 2018**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Wielfredo Toledo  
DNI: 44673359

Firma

Mario Vargas  
DNI: 41659926



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. **Variable gestión de compras:**

Cada proceso que se realiza dentro de una empresa u organización, si este es realizado adecuadamente proporciona un valor agregado. Cada proceso de valor agregado, sucesivamente relacionado y entrelazado, empieza con la

Adquisición de los materiales, provisiones, herramientas y servicios requeridos para esta etapa (Alljan, 1980).

II. **Dimensiones**

1. **Servicios**

Un servicio de tecnologías de la información es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos (llámese activos), potenciando el valor de estos y reduciendo el riesgo inherente del sistema.

Servicio de tecnologías de la información (s.f). En *Wikipedia*. Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_de\\_tecnologias\\_de\\_la\\_informacion](https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_tecnologias_de_la_informacion)



Matriz de operacionalización

Variable: Gestión de compras

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de Medición
Gestión de Compras	Cada proceso que se realiza dentro de una empresa u organización, si este es realizado adecuadamente proporciona un valor agregado. Cada proceso de valor agregado, sucesivamente relacionado y entrelazado, empieza con la adquisición de los materiales, provisiones, herramientas y servicios requeridos para esta etapa (Alijan, 1980).	Para la medición de las variables de estudio de esta investigación se hará uso de los diferentes niveles y escalas de medición. Cuantitativa. Cualitativa.	$X_{11}$ = Servicios	$X_{11}$ = Mantenimiento de Software $X_{12}$ = Mantenimiento de Hardware	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 11-12-13-14-15-16-17-18-19-20	Ordinal El inventario está compuesto por 40 reactivos de opción múltiple. Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión de compras

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSION 1: SERVICIOS</b>											
1	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento del software, Licencias Creative CL?			X			X			X	
2	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Load Balancer?			X			X			X	
3	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Firewall Check?			X			X			X	
4	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, McAfee?			X			X			X	
5	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software de Sistema de Arquitectura Core?			X			X			X	
6	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software SAP?			X			X			X	
7	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Citrix?			X			X			X	
8	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Oracle - ULA?			X			X			X	
9	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, RQ-2429 de Programación de horas?			X			X			X	
10	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, EDITRAN?			X			X			X	
11	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware, Pirpad?			X			X			X	
12	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware Equipos Veilux?			X			X			X	
13	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware, Coia BMATIC?			X			X			X	
14	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Databcenter?			X			X			X	
15	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Impresoras?			X			X			X	
16	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware de Punto de Red Blanco?			X			X			X	





GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL

**GESTIÓN DE COMPRAS DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS EN LA AGENCIA BANCO RIPLEY SAN ISIDRO, 2018**

La presente guía de análisis documental, busca recolectar información relacionada con el siguiente tema: "GESTIÓN DE COMPRAS DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS EN LA AGENCIA BANCO RIPLEY SAN ISIDRO, 2018" sobre este particular a continuación marcando con un aspa (X) se presentaran las alternativas que se consideren correctas. Esta técnica es anónima, los datos a recaudar serán de gran interés y utilidad para nuestro Proyecto de Investigación.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

- N = Nunca**
- CN = Casi nunca**
- AV = A veces**
- CS = Casi siempre**
- S = Siempre**

Nº	PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
1.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento del software, Licencias Creative CL?	N	CN	AV	CS	S
2.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Load Balancer?	N	CN	AV	CS	S
3.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Firewall Check?	N	CN	AV	CS	S
4.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, McAfee?	N	CN	AV	CS	S
5.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software de Sistema de Arquitectura Core?	N	CN	AV	CS	S
6.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software SAP?	N	CN	AV	CS	S
7.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Citrix?	N	CN	AV	CS	S
8.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Oracle - ULA?	N	CN	AV	CS	S
9.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, RQ-2429 de Programación de horas?	N	CN	AV	CS	S
10.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, EDITRAN?	N	CN	AV	CS	S
11.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware, Pinpad?	N	CN	AV	CS	S
12.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware Equipos Vellux?	N	CN	AV	CS	S



13.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware de Windows 7?	N	ON	AV	CS	S
14.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Windows?	N	ON	AV	CS	S
15.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de impresoras?	N	ON	AV	CS	S
16.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware de Punto de Red Router?	N	ON	AV	CS	S
17.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de la Central Telefónica?	N	ON	AV	CS	S
18.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Embraduras?	N	ON	AV	CS	S
19.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento del Monitor Plus?	N	ON	AV	CS	S
20.	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Kioskos?	N	ON	AV	CS	S

---

**MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA EL PROYECTO DE INVESTIGACION**

---

**TITULO DE TESIS:** “Gestión de compras de los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018”

---

<i><b>PROBLEMA</b></i>	<i><b>OBJETIVO</b></i>	<i><b>VARIABLES</b></i>	<i><b>METODOLOGÍA</b></i>
<p><b><u>PROBLEMA GENERAL</u></b></p> <p>¿Cuáles son las actividades que se llevan a cabo con respecto a los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018?</p> <p><b><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>1.- ¿En qué medida se realizan las actividades de mantenimiento de software en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018?</p> <p>2.- ¿En qué medida se realizan las actividades de mantenimiento de Hardware en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018?</p>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b></p> <p>Determinar cuáles son las actividades que se llevan a cabo con respecto a los servicios tecnológicos en la Banco Ripley, San Isidro 2018.</p> <p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>1.- Establecer en qué medida se realizan las actividades de mantenimiento de software en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018</p> <p>2.- Establecer en qué medida se realizan las actividades de mantenimiento de hardware en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018</p>	<p><b>V<sub>1</sub> = GESTIÓN DE COMPRAS</b></p> <p><b>DIMENSIÓN 1</b> X<sub>1</sub> = Servicios.</p> <p><b>INDICADORES</b> X<sub>1.1</sub> = Mantenimiento de Software X<sub>1.2</sub> = Mantenimiento de Hardware</p>	<p><b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</b> Gestión de Organizaciones y Finanzas</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACION</b> Descriptiva</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Aplicada</p> <p><b>POBLACIÓN</b> 20 Reportes</p> <p><b>INSTRUMENTO</b> Guía de análisis documental</p> <p><b>CONFIABILIDAD</b> Coeficiente de Alpha de Cronbach</p>

---

## TABLA DE ESPECIFICACIONES

SERVICIOS TECNOLÓGICOS	50%	10	MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento del software, Licencias Creative CL?
				¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Load Balancer?
				¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Firewall Check?
				¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Mcafee?
				¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software de Sistema de Arquitectura Cor
				¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software SAP?
				¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Citrix?
				¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Oracle - ULA?
				¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, RQ-2429 de Programación de horas?
	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, EDITRAN?			
	50%	10	MANTENIMIENTO DE HARDWARE	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware, Pinpad?
				¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware Equipos Vellux?
				¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware, Cola BMATIC?
				¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Datacenter?
				¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Impresoras?
				¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware de Punto de Red Banco?
				¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de la Central Telefónica?
				¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Embozadoras?
				¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento del Monitor Plus?
¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Kioskos?				

## DETALLE DE CONFIABILIDAD DE LOS ÍTEM DEL INSTRUMENTO

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	2	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	2	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,719	20

## BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES

		ENERO 2018	FEBRERO 2018	MARZO 2018	ABRIL 2018	MAYO 2018	JUNIO 2018	JULIO 2018	AGOSTO 2018	SEPTIEMBRE 2018
1	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento del software, Licencias Creative CL?	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
2	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Load Balancer?	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca
3	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Firewall Check?	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca
4	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, McAfee?	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca
5	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software de Sistema de Arquitectura Core?	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
6	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software SAP?	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca
7	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Citrix?	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca
8	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, Oracle - ULA?	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
9	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, RQ-2429 de Programación de horas?	Nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca
10	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de software, EDITRAN?	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca
11	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware, Pinpad?	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
12	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware Equipos Vellux?	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
13	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware, Cola BMA TIC?	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
14	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Datacenter?	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
15	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Impresoras?	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
16	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de hardware de Punto de Red Banco?	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca
17	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de la Central Telefónica?	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
18	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Embozadoras?	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca
19	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento del Monitor Plus?	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca
20	¿Con qué frecuencia se realiza el mantenimiento de Kioskos?	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca

# PANTALLAZO DE LA PRUEBA DE SIMILITUD

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1441989812&lang=es&sz=1&BDS=1&u=1073607301

feedback studio | Gestión de compras de los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018 | /0 | 9 de 18

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de compras de los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley  
San Isidro, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

AUTORES:  
Totolo Barzola, Wilfredo  
Vargas Ramírez, Mario

ASESORA:  
Dra. Vázquez Ramírez, Mary Maribel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
Gestión de organizaciones

LIMA - PERU  
Año 2018

**Resumen de coincidencias**

**28 %**

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	19 %
2	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	docplayer.es	1 %

Página: 1 de 56 | Número de palabras: 11613 | Text-only Report | Turnitin Classic | High Resolution | Activado | Área de trabajo de Windows Ink

## AUTORIZACIÓN DE BANCO RIPLEY

Paseo de la República 3118, Piso 11  
San Isidro, Lima - Perú  
Central: (511) 611-5700  
www.bancoripley.com.pe

### CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

San Isidro 3 de Agosto del 2018

Señores:

Universidad Cesar Vallejo

Asunto: Autorización de la ejecución de tesis

Luego de haber revisado el proyecto de tesis titulada "Gestión de compras de los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018" por los Sres. Wíelfredo Toledo Barzola y Mario Vargas Ramírez, vuestra empresa autoriza su ejecución dentro de nuestro establecimiento, garantizando a darles todas las facilidades para la recolección de datos y la información que fuere fundamental.

Atentamente:

  
-----  
CARLOS PUENAPE MOLINA  
Supervisor de Gestión de Datos  
BANCO RIPLEY PERU S.A.



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 1 de 1

Yo, Mary Maribel Vásquez Ramírez, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima-San Juan de Lurigancho, revisora de la tesis titulada "Gestión de compras de los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018", del estudiante Welfredo Toledo Barzola, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima 16 de diciembre del 2018

Firma

Mary Maribel Vásquez Ramírez

DNI: 27991554

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 1 de 1

Yo, Mary Maribel Vásquez Ramírez, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima-San Juan de Lurigancho, revisora de la tesis titulada "Gestión de compras de los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018", del estudiante Mario Vargas Ramírez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima 16 de diciembre del 2018



Firma

Mary Maribel Vásquez Ramírez

DNI: 27991554

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&BDS=1&u=1073607301&o=1448440095&lang=es

feedback studio | Gestión de compras de los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
Gestión de compras de los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley  
San Isidro, 2018  
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración  
AUTORES:  
Tokdo Baczón, Wilfredo  
Vaigas Ramírez, Maxio  
ASESORA:  
Dra. Viquez Ramírez, Mary Maribel  
LINEA DE INVESTIGACIÓN  
Gestión de organizaciones  
LIMA - PERÚ  
Año 2018

Resumen de coincidencias X

26 %

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	17 %
2	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	docplayer.es	1 %

Página: 1 de 56 | Número de palabras: 11574 | Text-only Report | Turnitin Classic | High Resolution | Activado







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS**

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE LA:**

- Escuela profesional de Administración

**A LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS QUE PRESENTA**

- Toledo Barzola, Wiefredo

**INFORME TÍTULADO:**

- Gestión de compras de los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

- Licenciado en Administración

**SUSTENTADO EN FECHA:** 16/12/2018

**NOTA O MENCIÓN:** 14

**FIRMA DEL COORDINADOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS**

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE LA:**

- Escuela profesional de Administración

**A LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS QUE PRESENTA**

- Vargas Ramírez, Mario

**INFORME TITULADO:**

- Gestión de compras de los servicios tecnológicos en la agencia Banco Ripley San Isidro, 2018

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

- Licenciado en Administración

**SUSTENTADO EN FECHA:** 16/12/2018

**NOTA O MENCIÓN:** 14



**FIRMA DEL COORDINADOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL**