



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Mejora del proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Alegre Perez, Lisset Mariela (orcid.org/0000-0001-8816-6838)

Alvarez Sanchez, Javier Antonio (orcid.org/0000-0003-1019-9036)

ASESORA:

Mg. Castañeda Fuentes, Viviana del Rosario (orcid.org/0000-0001-8780-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, a los docentes de la universidad César Vallejo que nos apoyaron en el desarrollo de la investigación.

AGRADECIMIENTO

Estamos convencidos una vez más que con el esfuerzo y disciplina se alcanzan muchas metas, más aún cuando estamos rodeados de personas incondicionales, precisamente, queremos decirle muchas gracias a cada una de las personas que tuvieron un papel importante en nuestra investigación. A nuestra Profesora del curso Desarrollo del proyecto de investigación; por brindarnos su apoyo constante desde el inicio del curso hasta el final de esta investigación. A los trabajadores de la Universidad Nacional de Música; sin su apoyo no habiéramos podido culminar esta investigación, más aún cuando el acceso es muy limitado, gracias por confiar en nosotros.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTAÑEDA FUENTES VIVIANA DEL ROSARIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Mejora del proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022", cuyos autores son ALVAREZ SANCHEZ JAVIER ANTONIO, ALEGRE PEREZ LISSET MARIELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTAÑEDA FUENTES VIVIANA DEL ROSARIO DNI: 18019412 ORCID: 0000-0001-8780-6477	Firmado electrónicamente por: DCASTANEDAFU el 11-07-2023 00:31:06

Código documento Trilce: TRI - 0585040



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ALEGRE PEREZ LISSET MARIELA, ALVAREZ SANCHEZ JAVIER ANTONIO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Mejora del proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ALVAREZ SANCHEZ JAVIER ANTONIO DNI: 09462447 ORCID: 0000-0003-1019-9038	Firmado electrónicamente por: JALVAREZSA71 el 12- 07-2023 21:21:27
ALEGRE PEREZ LISSET MARIELA DNI: 43598147 ORCID: 0000-0001-8816-8838	Firmado electrónicamente por: LALEGREPE el 12-07- 2023 21:18:01

Código documento Trilce: INV - 1294809



Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Listado de expertos	19
Tabla 2. Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos	19
Tabla 3. Modelo Pareto	25
Tabla 4. DAP inicial y final	26
Tabla 5. Cronograma de actividades	28
Tabla 6. Metas periodo de 3 meses	29
Tabla 7. Dimensión 1	30
Tabla 8. Dimensión 2	31
Tabla 9. Dimensión 3	32

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Modelo Ishikawa	22
Figura 2 Flujograma	33

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general diseñar el proceso de mejora de requerimiento en contratación de bienes y servicios en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022. La investigación es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, el método es deductivo, de diseño no experimental- transversal y alcance descriptivo. Además, tuvo una población de 28 trabajadores administrativos los cuales respondieron una encuesta y obtuvimos como resultado el proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios presenta un nivel medio de 93% y un nivel bajo de un 7%. De acuerdo con la prueba T de student el resultado obtenido fue ($p=0.00 < =0.05$), lo que permite rechazar la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis planteada con un Sig.: 0.979 por lo cual los datos siguen una distribución normal de acuerdo con la prueba Shapiro- Wilk. Se concluyó que existe falencias en el personal que elabora los TDR y ET, lo cual genera atraso en los tiempos y también es muy importante realizar las capacitaciones.

Palabras clave: Requerimiento, bienes y servicios, términos de referencia, especificaciones técnicas, área usuaria, orden de compra, orden de servicio.

ABSTRACT

The present investigation has as a general objective to design the process of improvement of the requirement in contracting of goods and services at the National University of Music, Lima 2022. The research is of an applied type, of a quantitative approach, the method is deductive, of a non-experimental design transversal and descriptive scope. In addition, it had a population of 28 administrative workers who responded to a survey and we obtained as a result the requirement process in contracting goods and services with an average level of 93% and a low level of 7%. According to the student's T test, the result obtained was ($p=0.00 \leq 0.05$), which allows us to reject the null hypothesis and approves the proposed hypothesis with a Sig.: 0.979, for which the data follow a normal distribution of according to the Shapiro-Wilk test. It was concluded that there are shortcomings in the personnel who prepare the TDR and ET, which generates delays in time and it is also very important to carry out the training.

Keywords: Requirement, goods and services, terms of reference, technical specifications, user area, purchase order, service order.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, las contrataciones públicas consideran como objetivo principal que las entregas se realicen de forma oportuna y eficiente, también deben cumplir con requisitos en la contratación de bienes, servicios, como parte esencial se requiere de procesos adecuados. Asimismo, los gobiernos distinguen que se deben respetar los objetivos y plazos establecidos. (OECD, 2020, pág. 160, párr. 1).

A nivel Internacional, según la ODS, también conocido como Objetivos Globales, han sido implantados por la ONU el 2015 a nivel global, para acabar con la pobreza extrema que existe, cuidar también del planeta y así como lograr para el año 2030 se pueda gozar de paz y prosperidad; Otro objetivo importante, es lograr que la educación sea inclusiva y de calidad, basado en la adecuada convicción para que la educación sea un instrumento potente, eficaz y así poder garantizar el desarrollo sostenible. De esta manera, uno de los objetivos es lograr que todos los niños(as) culminen su educación primaria y secundaria de forma gratuita para el 2030. También pretende brindar de forma equitativa a la formación técnica y superior de forma accesible y de calidad. (PNUD, 2022).

La Red Interamericana de Normas Gubernamentales, tuvo como objetivo principal fortalecer la competencia institucional de las diferentes agencias en contratación pública a través de diferentes procesos, los cuales permita reforzar la eficiencia, integridad, transparencia, sostenibilidad, eficacia e innovación de las contrataciones y compras públicas de los países miembros del RICG. (RICG, 2022).

Las contrataciones públicas, están referidas a las compras de los bienes, servicios y obras, que representan fundamentalmente las actividades económicas. Los gobiernos desembolsan grandes cantidades de dinero de los contribuyentes para las adquisiciones públicas. Es importante que las actividades económicas y gubernamentales según los principios de eficacia, eficiencia y transparencia. (OECD, 2020, pág. 158, párr.1).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) es una entidad internacional encargada de contribuir a las mejoras del mundo. Tiene como objetivo diseñar políticas que promueven a que la población tenga las mismas oportunidades. En conjunto con los gobiernos, legisladores y los ciudadanos buscan dar soluciones a los problemas sociales; fomentando una educación sólida, de calidad; teniendo como resultado que las compras sean de manera eficiente, transparente, garantizando y protegiendo el interés público. (OECD, 2023)

En la actualidad a nivel Nacional, podemos apreciar como problema, la deficiencia para elaborar los requerimientos de los bienes y/o servicios en algunas entidades públicas. Se ha encontrado que no son atendidos en su debido momento, los requerimientos de algunas áreas usuarias; lo cual conlleva a la demora en las adquisiciones ya sean de los bienes o las contrataciones de los servicios, para satisfacer la necesidad del área usuaria.

La educación pública en general, su propósito es que todos tengan las mismas oportunidades en los ámbitos sociales, culturales; para erradicar con el analfabetismo y así todos tengan acceso general a una educación básica de forma gratuita, fomentando la educación científica, la investigación y el manejo de la tecnología para que los estudiantes y docentes se adapten a los cambios y reforma educativa que se desea lograr. (CEPLAN, 2022, pág. 21, párr. 8).

El Perú al diversificar la producción; se encarga de fomentar en los sectores de la industria, la manufactura y los servicios; la misión principal es fomentar la interconexión de la educación de los sectores rurales y promover una educación de calidad con las nuevas tecnologías para el crecimiento y desarrollo del país y fomentar sus vínculos con las empresas; promover las contrataciones en bienes y servicios, las exportaciones, especialmente los bienes que se producen en el país. (CEPLAN, 2022, pág. 22, párr.6).

A nivel local el tipo de contrataciones menores o iguales a 8 UIT efectuadas por las instituciones, están excluidas del ámbito de aplicación en la ley de contrataciones y están sujetos a supervisión por el OSCE. (Ley No. 30225 LCE, art. 5 inc. A).

En la Universidad Nacional de Música, en el periodo 2022 el valor de la UIT es de S/. 4600 sobre contratos de bienes, servicios y obras. (DS N° 398-2021-EF, publicado en el Diario El Peruano - 30/12/2021).

A partir del 19 de julio de 2022 hubo un incremento en los contratos de bienes, servicios y obras no comprendidos en la Ley N° 30225 “Los contratos que celebren las empresas por un monto igual o inferior a 9 UIT no están sujetos a esta ley y están regulados por el OSCE. Por lo tanto, serán registrados las órdenes de compras y servicios en el SEACE considerados hasta 9 UIT”. (DU 016- 2022).

Se debe tener en cuenta que se registren las órdenes de compras y/o servicios en el sistema, de acuerdo al nuevo tipo de contratación; las cuales serán validadas desde la fecha de emisión del 19/07/2022 hasta el 31/12/2022. (Según el D.U. N° 016-2022, El Peruano el 27/06/2022).

Las adquisiciones de contrataciones en bienes y servicios por montos menores e iguales a las 8 UIT se vienen ejecutando, según la Directiva N° 004-2020-UNM “las Normas y procedimientos para contrataciones por montos menores y/o iguales a 8 UIT”, aprobado según Resolución de Presidencia No.421-2020-UNM de fecha 11 de diciembre de 2020 y modificada según Resolución de Presidencia N° 279-2021-UNM el 28 de setiembre de 2021.

Con el objetivo de establecer procedimientos y políticas que regulen las contrataciones a un monto igual o inferior a 8 UIT, con exclusión de los bienes y servicios que están dentro del convenio marco, para garantizar la práctica eficaz y el uso eficiente de los diversos bienes y servicios; asignación de recursos públicos enfocada en la gestión por resultados. (Directiva N° 004-2020-UNM, RP No.421-2020-UNM y RP No.279-2021-UNM).

De igual forma, las contrataciones mayores a 8UIT se ejecutan teniendo en cuenta los montos y limitaciones de los procedimientos de selección especificados en la ley estatal de contratos, los cuales fueron acreditados por la Ley N° 30225 y modificado por el D. L N° 1444, cuyo texto Único Ordenado se aprueba según DS N° 082-2019-EF y su Reglamento de la Ley N° 30225., también aprobado por el DS N° 344-2018-EF y sus modificatorias aprobadas mediante el DS N° 377-2019-EF, el DS N° 168-2020-EF, el DS N° 250-2020-EF y por el DS N° 162-2021-EF. (Ley N° 30225 y RLC).

En la Universidad de Música, el problema principal es la deficiencia que se viene dando reiterativamente por las áreas usuarias en la elaboración de requerimientos, que conforman la estructura de la institución, lo cual conlleva a la demora en las adquisiciones de los bienes y servicios menores o iguales a 8 UIT. El problema radica el tener que lidiar con las áreas usuarias, para cumplir con las metas planteadas según el Plan institucional, operativo y la directiva de contrataciones; se comunica a las diferentes áreas de tal manera que levanten las observaciones, a fin de iniciar el procedimiento de la contratación con el estudio de mercado, sin embargo, esto no se cumple. Por último, consideramos los resultados específicos de los programas presupuestales por resultados del OSCE, como las contrataciones públicas eficientes y las mejoras del desempeño en las contrataciones públicas. (Directiva N° 004-2020-UNM, RP No.421-2020-UNM y RP No.279-2021-UNM).

La formulación del problema general de investigación se describe a través de la siguiente pregunta: ¿Cómo se viene dando la elaboración en los términos de referencia y las especificaciones técnicas de los requerimientos en las diferentes áreas usuarias de la universidad nacional de música, Lima 2022?, de manera específica se plantean las preguntas: ¿Cuál es la situación actual de los requerimientos presentados por las áreas usuarias de la Universidad Nacional de Música, Lima 2022?, ¿Cuáles son las causas que vienen generando retraso en las contrataciones de bienes y servicios en las diferentes áreas usuarias en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022? y ¿Cuáles son las capacitaciones que requiere el personal para elaborar los términos de referencia y especificaciones técnicas en las diferentes áreas usuarias en la

Universidad Nacional de Música, Lima 2022?

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), este trabajo se justificó, por conveniencia ya que nos va permitir tener una mejora en los procesos de los requerimientos de las áreas usuarias. Teóricamente porque permite mejorar los requerimientos y especificaciones técnicas en la elaboración de bienes y servicios iguales o menores a 8 UIT de la UNM. Por la implicación práctica porque va ayudar en las mejoras de la inadecuada gestión en las contrataciones, esto permitirá atender las solicitudes de las áreas usuarias de manera oportuna, por lo que se verán reflejadas en la ejecución presupuestaria. También, se justifica de forma metodológica porque nos va a permitir emplear nuevas técnicas, uso de instrumentos, recolección de datos, así poder lograr sus objetivos planteados. Y finalmente, por su valor social porque promueve a que se logren procesos de manera transparente, eficiente y eficaz.

De acuerdo con lo establecido, el objetivo general de la investigación fue: Diseñar el proceso de mejora de requerimiento en contratación de bienes y servicios en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022. Los objetivos específicos son: Analizar el estado actual de los requerimientos presentados por las áreas usuarias de La Universidad Nacional de Música, Lima 2022, identificar las causas que generan retraso para la contratación de bienes y servicios en las diferentes áreas usuarias en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022 y desarrollar programa de capacitaciones en elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas en las diferentes áreas usuarias en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022.

La hipótesis general en el presente trabajo de investigación, especifica la mejora del proceso de requerimiento en contrataciones de bienes y servicios es beneficioso para la Universidad Nacional de Música, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

López y Cañizares (2018), manifiestan que este trabajo tuvo como objetivo evaluar las comparativas de los gobiernos que son autónomos y descentralizados; en este sentido los autores proponen el modelo COSO, en donde detallan los niveles de confianza alcanzados por región. Esta investigación es de tipo descriptiva y cualitativa, con una muestra de criterio de elección intencional. Los autores concluyen que los controles internos en las instituciones públicas a menudo son diferentes, ya que cada institución pública se ocupa de sus propios problemas según los objetivos que opera y persigue. En este sentido, los informes COSO son utilizados por la mayoría de las autoridades públicas para cumplir con la legislación, proteger sus activos y garantizando una óptima información financiera. Asimismo, los autores afirman que los procesos de bienes y servicios están relacionados con el control interno, deben ser aplicados en las instituciones públicas. Esto significa que, al proporcionarles, manuales y normas gubernamentales, el incumplimiento de estas normas dará lugar a que los funcionarios o asociados estén sujetos a sanciones de responsabilidad administrativa por parte de las entidades controladas por el Estado ecuatoriano.

Batalla (2018), refiere en desarrollar diferentes propuestas metodológicas e implementar de forma gradual un enfoque sustentable para las compras y contrataciones de la Administración Pública en Santa Fe- Argentina; dando a conocer las limitaciones y mejorar su implementación. La presente investigación fue tipo documental, la muestra se aplicó al total de las licitaciones públicas que se llevó a cabo en el 2017 que fue 442, se usó un muestreo por conveniencia con técnica no probabilística. El autor concluyo que la contratación pública, a pesar del volumen significativo de los gastos en términos porcentuales, se considera como actividad administrativa que permita satisfacer de forma colectiva las necesidades, logrando la mejora en los bienes y servicios, proporcionando al Estado su buen funcionamiento.

Asimismo, Vásquez (2018), planteo como objetivo en su trabajo exponer las deficiencias de los procesos de bienes y servicios, de acuerdo a la planificación del gobierno de Antioquía e identificar cuáles de estos son problemas públicos, lo que justifico un enfoque indirecto en cuanto al diseño y desarrollo de políticas públicas. Esta investigación fue tipo cualitativa, aplico el diseño metodológico y un enfoque descriptivo. El autor concluyo, que existe incertidumbre relacionada con los principios de planificación, los contratos gubernamentales, la limitación de la subasta como mecanismo en los contratos de bienes y servicios con las mismas características, que se utiliza a menudo para simplificar los contratos, y la exclusión normativa de autoridades públicas.

De acuerdo con Alarcón y Laverde (2019), tuvo como objetivo en este trabajo presentar un plan de mejora de proveedores de atención médica para fortalecer los procesos de contrataciones de bienes y servicios en centros de atención médica. Esta investigación fue tipo descriptivo, analítico y con un enfoque cuali-cuantitativa. Los autores concluyeron que los procesos de planificación son complejos, a veces imprecisos y muchas veces propensos a errores, lo que puede evitarse con una planificación más exigente, siempre que la planificación sea vista como un proceso exitoso de la adquisición de bienes y servicios.

Dawar (2023), destaco como objetivo regular el acceso al mercado de contratación pública de la UE para empresas, bienes y servicios de terceros países y cómo se espera que apoye las negociaciones sobre el acceso a comerciantes, bienes y servicios de alianzas para el mercado de contratación pública de terceros países. Después de exponer la razón de ser de la propuesta del IPI, el documento establece sus principales características en términos de alcance y cobertura, procedimientos y responsabilidades. Luego, el artículo destaca los cambios de diseño clave desde que el IPI se propuso por primera vez en 2012 y se reintrodujo en una propuesta revisada en 2016. El documento evalúa el potencial de la IPI para lograr sus objetivos sin provocar represalias o desafíos por parte de los socios comerciales ni imponer una carga indebida a la contratación de la UE.

Process and Business concluyó que la IPI de 2022 es más adecuada como herramienta política para promover negociaciones que como herramienta económica eficaz para crear condiciones equitativas en el mercado de contratación pública.

Rosaenz (2022), considero como objetivo para este artículo distinguir los consumos y necesidades que requieren las diversas familias de diferentes sectores para la adquisición de bienes y servicios públicos. Asimismo, se analizó los hábitos en cuanto al consumo, lo que contribuyó a una mejor comprensión de las estrategias de reproducción, así como el uso de las estrategias de diferenciación social, independientemente de su lugar en el sistema de clases. El autor concluyo, que el trabajo de campo ha identificado varias estrategias de diferenciación basadas en el consumo de bienes y servicios públicos, principalmente el acceso a la educación privada.

González (2022), destaco en este artículo que uno de sus objetivos fue analizar las ofertas de bienes y servicios, es importante distinguir los diferentes procesos de mercado y no mercado. Las limitaciones inherentes del mercado han sido reconocidas de diversas maneras en la literatura económica. El autor concluyo que estuvo buscando un sistema de precios para penetrar de alguna manera en el espacio fuera del mercado. Asimismo, los incentivos estuvieron bien diseñados, se aseguró la competencia y la eficacia al momento de elegir los procesos.

Mamani, et.al. (2020), nos menciona en su investigación que tuvo como finalidad velar para que las compras públicas cumplan con la ley de contrataciones y así garantizar la contratación de bienes y servicios menores o iguales a 8 UIT sean optimas y eficientes en la Comuna del Condado de Pisac. Esta investigación es de tipo cualitativa, su método es descriptiva, recolectando la información a través de un método comparativo, los datos que analizaron fue mediante el bizagi. Los autores concluyeron que los requerimientos en la Municipalidad de Pisac se realizan de forma ineficiente porque se puede evidenciar que las ET y TDR por el área usuaria no

siempre cumplen con los requisitos estipulados con las directivas internas de la institución.

Chávez (2021), menciona que su propósito fue explicar la relación existente entre la contratación de fármacos y los diferentes instrumentos médicos, de acuerdo a lo presupuestado por la Unidad Ejecutora 401 de Salud Alto Mayo del 2019. Este estudio fue de tipo básica, la población y muestra se aplicó a 44 colaboradores, como técnica para recolectar los datos utilizo una encuesta, usando como instrumento el cuestionario; el resultado que se obtuvo determino el nivel de la contratación de los fármacos y los diferentes instrumentos médicos, tuvo un nivel muy malo. En cuanto al nivel de las ejecuciones presupuestales su nivel fue muy bajo; podemos decir que existe una relación entre la contratación de los fármacos y los diferentes instrumentos médicos, de acuerdo a la ejecución presupuestal. El autor concluyó que referente al área de abastecimiento, se debe realizar los procesos que puedan almacenar según los requerimientos de los fármacos e instrumentos médicos de las diferentes áreas usuarias; con el fin de ser incluidas en plan anual de las contrataciones y así poder gestionar los presupuestos de forma adecuada. De esta manera el área administrativa, tendrá que implantar estrategias que le permitan comprobar los cumplimientos de los avances de los procesos de compras y así evaluar el porcentaje de los avances.

Villogas (2020). Planteo como uno de sus objetivos en dar a conocer la relación que existe entre los diferentes procesos de selección para las adquisiciones y contrataciones con un valor referencial. Esta investigación es aplicada, se usó un método hipotético- deductivo, el diseño que utilizó es no experimental y transversal. Se realizó la muestra a una población de 15 trabajadores del área de abastecimiento y de 34 expedientes tomando como dato en cuenta el valor referencial. Como resultado tuvieron que las preguntas formuladas fueron absueltas en cuanto a las observaciones, relacionándose de manera significativa con un valor referencial, donde se considera como nivel de confianza de 95%, su margen de error del 5%, con valor en correlación de 61.2% y con valor de significancia de 0015. El autor concluyo que si se logró los objetivos trazados y se demostró que si existe una relación con sus variables.

Calderón et al., (2020). Describe como objetivo la mejora de las contrataciones en el área de logística de la Unidad de Gestión Educativa de San Martín. Su estudio del diseño fue no experimental, básico, descriptivo y transversal. Uso como instrumento el cuestionario y las pautas de análisis sirvieron como una herramienta de encuesta a través de la cual pudimos recopilar conocimientos y experiencias sobre el tema. La muestra se aplicó a los 60 empleados del departamento de logística, cuyos datos fueron procesados mediante análisis estadístico descriptivo, lo que permitió la evaluación e implementación de las normas contractuales. Como resultado se tiene que la primera variable tiene una confiabilidad de 0.745% y la segunda variable de 0.912%, las solicitudes no las realizan de manera oportuna, existe desfase de tiempos por la inoportuna certificación presupuestaria, como también desfase en el estudio de mercado. Y por consiguiente no se cumple con la gestión oportuna de las adquisiciones. Los autores concluyeron que, para una óptima gestión del área de logística en cuanto a los procesos de bienes y servicios, se debe proponer características y requisitos de las especificaciones técnicas con claridad y de forma precisa; así como los procesos adecuados de la ley de contrataciones, sobre la elaboración de requerimientos, revisión de los expedientes técnicos y financieros para una adecuada gestión de bienes y servicios.

Procesos de mejora:

Bonilla et al., (2020), manifiesta que la mejora continua de los procesos, son estrategias que forman parte de la gestión empresarial, para desarrollar los mecanismos sistemáticos con el fin de mejorar los desempeños y los procesos, lo cual trae como resultado subir el nivel de satisfacción a los clientes sean externos e internos.

Menciona acerca de la mejora continua del proceso que nos ayuda a mejorar los procesos ya existentes, a través de las mejoras y con la eliminación de las operaciones que nos aporta un valor agregado. (Yafac, 2019, p.29).

También indico que los procesos implican constantes esfuerzos de las personas y de los equipos que buscan las mejores soluciones y mejora en las acciones. Muchas veces, la mejora se logra producto del resultado del talento que tienen los trabajadores; es muy importante que la empresa estimule el talento de todos los colaboradores para que puedan explotar al máximo. Asimismo, la empresa debe implementar mejoras en cuanto a las políticas formación, motivación y técnicas adecuadas para el trabajo en equipo, creando planes para que las capacitaciones que se brinden aporten en la mejora de los procesos. Se debe incentivar a los trabajadores a que puedan perfeccionar la creatividad, teniendo los conocimientos suficientes brindados por los competidores, clientes y/o proveedores. Hoy en día las organizaciones deben incluir en su estructura la creatividad y el talento de los trabajadores; es por ello que se debe fomentar constantemente trabajar en equipo, para aportar en la mejora de los procesos. (Yafac, 2019, p.29).

Espinoza, et al., (2020). La evaluación de los procesos nos muestra lineamientos basados en implementar métodos necesarios para ser mejorados, asegurándose que ocurra según lo planeado, asociándose con todos los procesos de implementación.

Lima (2019), según la metodología de la mejora continua tenemos 5 dimensiones que son las 5 fases del proceso de implementación las cuales son llamados las 5s:

- Seiri, que significa seleccionar y dividir los componentes necesarios de los innecesarios.
- Seiton, nos va a permitir mantener en orden los elementos en el lugar donde se trabaja.
- Seiso, su significado es limpiar y sanear en nuestro entorno y adelantarse ante los problemas que se puedan presentar.
- Seiketsu, no va permitir estandarizar las normas.

- Shitsuke, relacionado al seguimiento y consolidación para mejorar los hábitos.

Las cinco s tiene como objetivo hacer diferentes cambios de tal forma que sean más ágiles y rápidos teniendo una visión clara en un largo plazo, es muy importante la participación en la empresa, específicamente en las áreas de gerencia y dirección. Las 5s está enfocado en aumentar los recursos para su óptimo trabajo. Para ello se recomienda disminuir los gastos innecesarios, generando así la mejora en cuanto a los productos y/o servicios.

Lo que pretende la metodología 5s:

- Mejorar las condiciones laborales y la moral de los trabajadores.
- Reducir los gastos con respecto al tiempo y energía.
- Reducir los riesgos.
- Mejora en la calidad del servicio.
- Seguridad en la compañía.

Los procesos de mejora continua Kaizen lo que pretende es desarrollar de forma sistemática las mejoras en los diferentes procesos que tiene la empresa, se espera que a largo plazo contribuyan a que sean más competitivos. (Bach, 2021, p.19).

Los Procesos:

Un proceso puede definirse como una serie de actividades relacionadas desde uno o más materiales o información de entrada hasta la salida de una o más información útil. Los procesos deben evaluarse cuidadosamente utilizando diversas herramientas de gestión de procesos. (Maldonado, 2018, pág. 7).

Dimensiones:

Según, Maldonado (2018), los procesos se dividen en 3 dimensiones que son:

1. Procesos Estratégicos, son métodos diseñados para a definir y administrar las metas, políticas y estrategias organizacionales.
2. Procesos Operativos, es el proceso que permite crear un producto/servicio que se ofrece al cliente.

3. Procesos de soporte, son sistemas que cubren las funciones requeridas para el óptimo desempeño en los procesos del trabajo.

Un proceso puede definirse como una serie de actividades relacionadas que transforman insumos en productos o resultados. Representa lo que tenemos que hacer, el trabajo que hay que hacer para obtener un resultado determinado. (Cárdenas, 2020).

La gestión por procesos permite llevar un monitoreo y control de los trabajos dentro de la organización, garantizando que los resultados sean de acuerdo a los programado, así como también aprovechar las oportunidades de mejora cuando sea requerido. (Dumas, et al., 2020, p. 27).

Dimensiones:

Dumas, et al., (2020) los datos de eventos nos brindan información detallada para comparar e identificar el rendimiento. Tiene cuatro dimensiones de desempeño y nos muestra cómo usar estudios de casos para evaluar el desempeño de cada una de estas dimensiones.

1. Dimensión de tiempo
2. Dimensión de costo
3. Dimensión de calidad
4. Dimensión de flexibilidad.

Requerimiento: Se trata de una solicitud formulada por el Área usuaria de bienes o servicios en general. El documento de requisitos incluye enlaces para cumplir con los objetivos públicos, términos de referencia y/o especificaciones técnicas, POI y necesidades institucionales. (R.L. N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por DS N° 344-2018-EF, modificado por D.S. N°168-2020-EF y D.S. N°162-2021-EF, anexo 1 – Definiciones).

Área Usuaria: Es una dependencia cuyas necesidades deben ser atendidas en un reclutamiento particular o, debido a su experiencia y capacidades; guía los

requisitos formulados por otras dependencias y participa de manera colaborativa en la planificación del reclutamiento y una dependencia que realiza la validación técnica. Reclutamiento realizado a sus requerimientos para su cumplimiento. (R.L. N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por DS N° 344-2018-EF, modificado por D.S. N°168-2020-EF y D.S. N°162-2021-EF, anexo 1 – Definiciones).

Especificaciones Técnicas. Referido a las características técnicas y/o requisitos de los bienes a adquirir. Incluyen, entre otras cosas, cantidad, calidad y condiciones que deben cumplir los proveedores. No incluirán referencias a marcas registradas, patentes o tipos. No incluya referencias a la fabricación u origen, procesos de fabricación, marcas registradas, patentes o tipos, origen o producción específicos, o descripciones que lleven a la conclusión de contratos para respaldar o excluir proveedores o productos específicos. (R.L. N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por DS N° 344-2018-EF, modificado por D.S. N°168-2020-EF y D.S. N°162-2021-EF, anexo 1 – Definiciones).

Términos de Referencia: Son la descripción de las características técnicas y las condiciones en que generalmente se realiza la contratación de servicios y/o asesoría. La descripción incluye metas, objetivos, actividades, resultados, duración del trabajo encomendado y resultados respectivos. Deben ser desarrollados por áreas o departamentos usuarios según corresponda. (R.L. N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por DS N° 344-2018-EF, modificado por D.S. N°168-2020-EF y D.S. N°162-2021-EF, anexo 1 – Definiciones).

Unidad de Abastecimiento: Es el órgano a cargo de revisar y coordinar los TDR y ET presentados en el respectivo contrato, junto con el responsable del área usuaria, en caso de ser necesario. También realiza todas las actividades relacionadas con la gestión de los equipos de las instalaciones. (R.L. N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por DS N° 344-2018-EF, modificado por D.S. N°168-2020-EF y D.S. N°162-2021-EF, anexo 1 – Definiciones).

Dimensión 1:

Elaboración de requerimientos: El área usuaria es la encargada de especificar las diferentes características de los requerimientos de forma detallada, siendo necesarios para la adquisición de bienes, servicios para satisfacer la necesidad y cumplan con los objetivos establecidos. (Ley No. 30225 LCE, art. 16).

Dimensión 2:

Proceso de contratación: Conjunto de procedimientos los cuales están regulados por la directiva interna de la UNM menor, igual a 8 UIT. Con el fin de garantizar los fondos del estado que son designados y centrarse en una gestión eficaz para obtener buenos resultados. (Directiva N° 004-2020-UNM)

Dimensión 3:

Ejecución: Son las etapas de las contrataciones públicas las cuales deben cumplir con sus obligaciones. Los postores son quienes ejecutan las obras, suministrando los bienes y servicios prestados y las entidades se encargan de realizar los pagos de acuerdo a los contratos. (Artículo N° 136 y N° 157 del RLC).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Este trabajo es de tipo aplicada, se usó métodos de investigación de nivel descriptivo y con un enfoque cuantitativo, ya que se utilizaron cuestionarios para hacer preguntas y recopilar información de la muestra.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la investigación fue aplicada por tener un tipo de investigación en donde el problema está identificado y el investigador debe conocerla muy bien, por lo que en la investigación se utiliza para generar respuestas a preguntas específicas. Por lo tanto, su enfoque de esta investigación está integrado en la resolución práctica de problemas. También se presta especial atención a cómo se debe utilizar y evaluar el impacto práctico de los conocimientos adquiridos.

Espinoza, et. al. (2020), sostienen que la investigación descriptiva, por otro lado, describe la existencia del evento y la persona, situación, sociedad o grupo analizado. Un nivel descriptivo trata de encontrar los hechos más destacados o lugares específicos. Por lo tanto, los investigadores necesitan definir sus análisis y los procesos involucrados.

Diseño de investigación

Según Villegas (2019), dice que los métodos cuantitativos surgen de la valoración de los atributos de la acción social, partiendo de la parte conceptual del problema, analizándolo según una serie de supuestos y formulando algunas relaciones entre estas variables para una investigación deductiva. El diseño de este trabajo es no experimental porque no hay un proceso prediseñado para cambiar los datos, es decir, están en su forma natural.

Según Méndez y Méndez (2020), la investigación sin cambiar la variable independiente es no experimental, por lo que se observa el fenómeno en su forma natural y luego se analiza.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios

Guillen (2022), refiriéndose a una serie de actividades que comienzan con la decisión de adquirir un bien o servicio, con el fin de definir claramente los objetivos de las contrataciones, presupuestar para tal fin y definir claramente su objeto. Actualmente encontramos las siguientes dimensiones: Elaboración de requerimientos, proceso de contratación y ejecución teniendo como técnica una encuesta y como instrumento se usó el cuestionario a los trabajadores de las áreas usuarias encargadas de realizar los requerimientos de bienes y servicios en la UNM.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

El propósito de nuestra investigación fue el estudio del personal de la UNM ubicada en Lima, el cual está conformado por 28 personas.

- **Criterios de inclusión:**

Trabajadores administrativos CAS y nombrados que tengan más de 2 años trabajando en las sedes de Lima.

- **Criterios de exclusión:**

Se excluyó al personal administrativo que no se encarga de realizar los requerimientos de las áreas usuarias.

Muestra:

La muestra está compuesta por la población de estudio, quienes son los 28 trabajadores de la UNM.

Muestreo:

Según los aportes de Aceituno, Silva y Cruz (2020) se aplicó el muestreo censal.

Unidad de análisis:

Se consideró a un trabajador de cada área administrativa encargada de hacer los requerimientos de bienes y servicios ubicados en Lima, el cual cumplió de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión. Asimismo, se encontraron elaborados en este trabajo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnicas**

En esta investigación aplicamos una encuesta, el cual va dirigido al personal administrativo por cada oficina encargada de realizar los procesos de requerimientos de bienes y servicios.

Instrumentos

Utilizamos un cuestionario el cual está conformado por 18 ítems, a través de la escala de Likert donde analizaremos la variable de mejora de procesos de requerimientos de bienes y servicios.

Validez

Se validó los instrumentos por un profesional experto en la carrera de administración y también por un profesional experto en estadística, los que calificaron las preguntas de nuestro cuestionario.

Tabla 1

Listado de expertos

Experto	Especialidad
Mg. Castañeda Fuentes Viviana del Rosario	Administración
Mg. Collazos Román Sergio Oscar	Gestión Pública
Mg. Rojas Coanqui Ruth Jackeline	Administración

Nota. Mg.: Magister; Dr.: Doctor

Confiabilidad

En esta investigación se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual nos permitió especificar el valor de consistencia de nuestros instrumentos. También realizamos la prueba piloto, el cual se aplicó a 10 personas que laboran en la empresa; lo que nos permitió identificar los coeficientes que se encontraron en los instrumentos.

Tabla 2

Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario Mejora del proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios	0.856	Bueno

Nota: Según el resultado de Alfa de Cronbach el nivel de consistencia es bueno.

3.5. Procedimientos

Este trabajo inicia con el permiso de la Universidad Nacional de Música, luego de que aprobaron el diseño del estudio, se utilizó una encuesta piloto para garantizar la confiabilidad del instrumento. En la segunda etapa, de acuerdo al diseño del proyecto, se utilizarán herramientas acordes a la población y la muestra creada; luego de contrastar con una discusión y antecedentes se va a analizar la información y se sacarán las conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Este estudio, utilizó las herramientas SPSS versión 27 y el programa de Microsoft Excel, se consiguió las tablas para la distribución de frecuencia que son necesarias para el análisis descriptivo. Referente a las herramientas de evaluación, se usará la prueba de Shapiro-Wilk, referente al tamaño de nuestra muestra que es de 28 empleados, considerando el uso de Spearman para probar la relación entre la variable y dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

En este trabajo, se considera que debe tener buenos principios de conducta siendo aceptables, utilizando los estándares citando en norma APA 7ª edición, teniendo en cuenta los autores y el año de estudio, incluyendo la realidad de las preguntas, el contexto y el marco teórico. También se respetan las condiciones y reglamentos de la UCV; según las preguntas realizadas a los encuestados nos va a permitir cumplir con los requerimientos de la empresa, siendo totalmente confidenciales.

IV. RESULTADOS

Al haber realizado la prueba estadística en el SPSS versión 27, para ello se aplicó la prueba de normalidad la cual tuvo como resultado la normalidad de los datos.

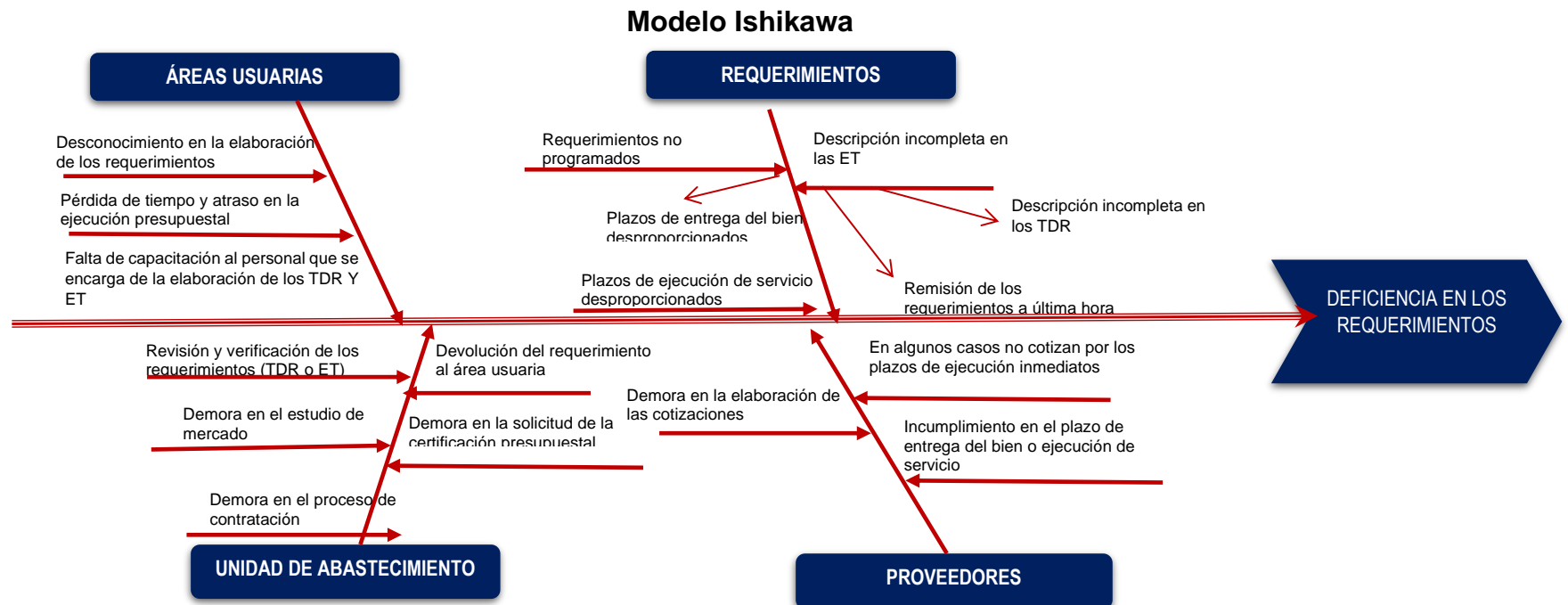
Se observa que el valor de significancia en la variable es mayor a 0.05($P=0.979$) por lo cual los datos siguen una distribución normal, esto quiere decir que se utilizará la prueba T de student.

El p obtenido en la prueba T ($p=0.00 < =0.05$), permite rechazar la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis planteada, esto significa que se debe mejorar el proceso de requerimiento de bienes y servicios, para ello se debe desarrollar un plan de capacitación como parte del proceso de mejora.

Objetivo específico 1:

Analizar el estado actual de los requerimientos presentados por las áreas usuarias de La Universidad Nacional de Música, Lima 2022.

Figura 1



Nota: En la figura se detalla las causas del problema de la presente investigación. Tomado de Universidad Nacional de Música, 2023

En el factor de las áreas usuarias podemos apreciar las causas que generan las deficiencias en los requerimientos:

Desconocimiento en la elaboración de los requerimientos: cada área cuenta con un trabajador designado para la elaboración de los requerimientos, basándose en la directiva interna para las contrataciones, sin embargo, la mayoría de áreas no cumplen.

Pérdida de tiempo y atraso en la ejecución presupuestal: Al no tener claro la elaboración de los TDR y ET para las contrataciones por parte de las áreas usuarias encargadas, surge el atraso en la ejecución presupuestal.

La falta de capacitación a los trabajadores que se encargan de la elaboración de los TDR y ET: Se origina porque la institución no ha brindado las capacitaciones que se requieren a los trabajadores que tienen dificultades para elaborar los requerimientos.

En cuanto al factor requerimientos las causas principales son:

Los requerimientos no programados: Son aquellos requerimientos que se presentan a último momento y no son programados, pero se requiere la atención inmediata cuando se presenta una emergencia y es necesario atenderlos para cumplir con los objetivos y el normal funcionamiento dentro de la institución.

Plazos de entrega del bien y servicios desproporcionados: Son requerimientos que se presentan para atender las necesidades y han sido omitidos en la programación de una actividad o evento artístico nacional y/o internacional, sin embargo, deben de ser atendidos con urgencia; lo cual afecta al proveedor en la entrega del bien o servicio.

La descripción incompleta en las ET y en los TDR: Se origina cuando el área usuaria omite alguna descripción del bien tales como color, volumen, densidad, etc. Y del servicio como traslado de instrumentos, traslado de músicos, horario, lugar de recojo y entrega.

La remisión de los requerimientos a última hora: Se da por efecto de las atenciones no programadas, emergencias y omisión en la programación del bien o servicio solicitado.

Así mismo, las causas que generan el cuello de botella en el factor de la unidad de abastecimiento son:

Revisión y verificación de los requerimientos (TDR y ET): Los especialistas verifican la descripción de los requerimientos ya sean de bienes o servicios los cuales al identificar que faltan son devueltos al área usuaria para su modificación a fin de completar dichos requerimientos.

Devolución del requerimiento al área usuaria: Los especialistas al haber detectado algunas omisiones en los requerimientos, devolverán a las áreas usuarias mediante un correo dando un plazo máximo de 24 horas y si es posible en menor tiempo.

Demora en el estudio de mercado: Se origina por el tiempo de espera en la corrección de los requerimientos por las áreas usuarias.

La demora en la solicitud de la certificación presupuestal: Al no haber sido programado un requerimiento la oficina de presupuesto busca la forma de asignar una partida presupuestal utilizando de otra fuente.

Demora en el proceso de contratación: Como consecuencia de todas las causas descritas anteriormente, se detecta la demora en cada una de las etapas del proceso de contratación.

Finalmente, las causas que se generan en cuanto al factor proveedores son: Demora en la elaboración de las cotizaciones: Al no tener una descripción completa en los TDR y ET, el proveedor no tiene una información precisa para cotizar correctamente.

En algunos casos no cotizan por los plazos de ejecución inmediatos: los proveedores al recibir los requerimientos inmediatos en muchas oportunidades no cuentan con el tiempo, personal, insumos necesarios, etc. para cumplir con lo requerido.

Incumplimiento en el plazo de la entrega del bien o ejecución del servicio: A causa del corto tiempo requerido, los proveedores en muchas oportunidades demoran en las entregas de los bienes y en la ejecución del servicio según lo mencionado anteriormente.

Objetivo específico 2:

Identificar las causas que generan retraso para la contratación de bienes y servicios en las diferentes áreas usuarias en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022.

En base a lo determinado en el modelo Pareto, uno de los puntos críticos que hemos detectado es la falta de capacitación al personal que se encarga de la elaboración de los TDR y ET que se vienen ejecutando de manera inadecuada. Asimismo, las causas detectadas que originan los problemas en la elaboración de los requerimientos se detallan a continuación en la tabla Pareto:

Tabla 3

Modelo Pareto

<i>Item</i>	<i>Causas</i>	<i>Nivel de Criticidad</i>	<i>H</i>	<i>F</i>	<i>80-20</i>
1	Falta de capacitación al personal que se encarga de la elaboración de los TDR Y ET	50.00	40.65	50.00	80
6	Demora en el proceso de contratación	40.00	73.17	90.00	80
3	Desconocimiento en la elaboración de requerimientos	15.00	85.37	105.00	80
2	Descripción incompleta de los TDR y ET	10.00	93.50	115.00	80
4	Requerimientos no programados	5.00	97.56	120.00	80
5	Devolución del requerimiento del área usuaria	3.00	100.00	123.00	80
		123.00			

Nota: Según el Modelo Pareto el nivel de criticidad más alto es la falta de capacitación al personal que se encarga de la elaboración de los TDR y ET

Tabla 4

DAP inicial y final

MEJORA DEL PROCESO DE REQUERIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS						
Nº	DESCRIPCION				TIEMPO INICIAL (horas)	TIEMPO MEJORADO (horas)
1	Elaboración de los requerimientos por el área usuaria (TDR y ET)	X			24	12
2	Trámite del requerimiento por parte de área usuaria: PCO, DGA y UA	X			24	12
3	Recepción de los requerimientos por el especialista	X			24	12
4	Verificación si el requerimiento está conforme o si tiene alguna observación se deriva al área usuaria		X		24	12
5	Si los requerimientos están conformes se inicia el estudio de mercado	X			24	12
6	Se realiza el cuadro comparativo	X			24	12
7	Se solicita la certificación presupuestal	X			24	12
8	Emisión de la orden de compra y/o servicio	X			24	8
9	Notificación de la orden de compra y/o servicio al proveedor	X			24	0
10	Recepción del bien o servicio	X			24	12
11	Verificación del bien o servicio		X		48	24
12	Conformidad del bien o servicio	X			48	24
13	Trámite del pago al proveedor por el bien o servicio	X			48	24
14	Pago del bien o servicio	X			48	24
TOTAL DE ACTIVIDAD		12	2			
TOTAL DE TIEMPO					432	200

Nota: Según el DAP muestra las actividades en tiempo inicial y final mejorado en horas.

En la tabla 4 podemos apreciar el modelo DAP que muestra las actividades en tiempo inicial y final mejorado en horas que son:

Elaboración de los requerimientos por el área usuaria (TDR y ET), trámite del requerimiento por parte de área usuaria: Presidencia de la comisión organizadora, dirección general de administración y unidad de abastecimiento, recepción de los requerimientos por el especialista, verificación si el requerimiento está conforme o si tiene alguna observación se deriva al área usuaria, si los requerimientos están conformes se inicia el estudio de mercado, se realiza el cuadro comparativo, se solicita la certificación presupuestal, emisión de la orden de compra y/o servicio, notificación de la orden de compra y/o servicio al proveedor y recepción del bien o servicio; estas actividades mencionadas tienen un tiempo inicial de 24 horas cada una y el tiempo mejorado es de 12 horas para cada actividad.

Con respecto a las actividades de: verificación del bien o servicio, conformidad del bien o servicio, trámite del pago al proveedor por el bien o servicio y pago del bien o servicio tienen un tiempo inicial de 48 horas y el tiempo mejorado es de 24 horas. Con el fin de mejorar los procesos de contratación para los requerimientos de bienes y servicios se realizó el modelo DAP en donde el total del tiempo inicial de todas las actividades suman 432 horas y el total del tiempo mejorado suma 200 horas, lo que significa que se estaría ahorrando 232 horas en las actividades que se realizan en las áreas usuarias, optimizando tiempo y recurso para poder cumplir con los objetivos institucionales.

Objetivo específico 3:

Desarrollar programa de capacitaciones en elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas en las diferentes áreas usuarias en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022.

Habiéndose realizado el diagnóstico de la problemática actual de la universidad se constató que existe falencias en el personal que elabora los TDR y ET, lo cual genera desfases de tiempos, tal como se pudo apreciar en el DAP (tabla 4). En ese sentido se elaboró un plan de capacitación de acuerdo con las actividades para la contratación bienes y servicios menores o iguales a 8 UIT, con la finalidad de mejorar el proceso de contrataciones.

Tabla 5

Actividades

Nº	Productos	Actividades
1	Capacitación a los trabajadores que realizan los TDR y ET	<ol style="list-style-type: none">1. Formulación del requerimiento y tramite por parte de la oficina de personal con apoyo de la unidad de abastecimiento para el desarrollo de la capacitación.2. Realizar el estudio de mercado con instituciones públicas o privadas que realicen capacitaciones según el requerimiento.3. Solicitar la certificación presupuestaria a la unidad de presupuesto.4. Realizar y notificar la orden de servicio a la institución seleccionada.5. La oficina de personal comunicará al personal involucrado el horario y lugar donde se realizará la capacitación.6. Asignar al capacitador la logística (aula, equipos de cómputo, multimedia, refrigerio, etc.) para la capacitación.7. Ejecutar plan de capacitación

Nota: Cronograma del plan de actividades a realizar para el programa de capacitación

En la tabla 5 tenemos como resultado el programa de capacitación que será dispuesto por la PCO de la UNM a través de la DGA, el cual según documento comunicará a los directores y jefes de todas las áreas.

La Oficina de RRHH y Unidad de Abastecimiento realizaran el requerimiento para la capacitación, el área encargada de tecnología de la información y comunicación para ver lo relacionado a los equipos de cómputo, asegurara la conexión, las plataformas a usar y modalidad, cada área designará al trabajador que recibirá la capacitación; la oficina de Presupuesto y Abastecimiento se encargaran del presupuesto que se requiere para la capacitación.

Tabla 6

Metas periodo de 3 meses.

N°	Productos	Actividades	1			2			3		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
			A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Programa de Capacitación para el personal de las áreas usuarias en la formulación de especificaciones técnicas y términos de referencia de acuerdo con la Directiva N° 004-2020-UNM	1. Formulación del requerimiento y tramite por parte de la oficina de personal con apoyo de la unidad de abastecimiento para el desarrollo de la capacitación. 2. Realizar el estudio de mercado con instituciones públicas o privadas que realicen capacitaciones según el requerimiento. 3. Solicitar la certificación presupuestaria a la unidad de presupuesto. 4. Realizar y notificar la orden de servicio a la institución seleccionada. 5. La oficina de personal comunicará al personal involucrado el horario y lugar donde se realizará la capacitación. 6. Asignar al capacitador la logística (aula, equipos de cómputo, multimedia, refrigerio, etc.) para la capacitación. 7. Ejecutar plan.									

Nota: Cronograma de ejecución de actividades del plan de capacitación

En la tabla 6 podemos visualizar la ejecución de las actividades del plan de capacitación en un periodo de 3 meses, contando con el compromiso de las áreas involucradas para realizar el plan de mejora.

Objetivo general:

Diseñar el proceso de mejora de requerimiento en contratación de bienes y servicios en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022.

Tabla 7

Nivel de proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios

Dimensión 1

Elaboración de requerimientos		
Nivel	Cant.	%
Bajo	7	25%
Medio	21	75%
Alto	0	0%
Total	28	100%
Promedio	16.8	Alto

Nota: Resultados de los niveles de la dimensión 1.

En la tabla 7 se comprobó la dimensión de elaboración de requerimientos se encuentra en un nivel medio de 75% y bajo un 25%. La causa principal que viene afectando a esta dimensión es el incumplimiento de los requerimientos lo cual se da por tal motivo: La falta en la descripción y características en los TDR y ET, lo cual genera que no se logre el mayor nivel.

Tabla 8

Nivel de proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios.

Dimensión 2

Proceso de contratación		
Nivel	Cant.	%
Bajo	2	7%
Medio	26	93%
Alto	0	0%
Total	28	100%
Promedio	28.4	Alto

Nota: Resultados de los niveles de la dimensión 2.

En la tabla 8 se comprobó la dimensión proceso de contratación se encuentra en un nivel medio de 93% y bajo un 7%. La causa principal que viene afectando a esta dimensión es la falta de conocimiento en el estudio de mercado, lo cual se da por tal motivo: Algunas áreas usuarias no tienen el conocimiento de los tiempos que se requieren para realizar la convocatoria a los proveedores, de tal manera que puedan cotizar los requerimientos solicitados, obteniendo un proveedor seleccionado que ofrezca un menor precio y que cumpla con lo requerido.

Tabla 9

Nivel de proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios

Dimensión 3

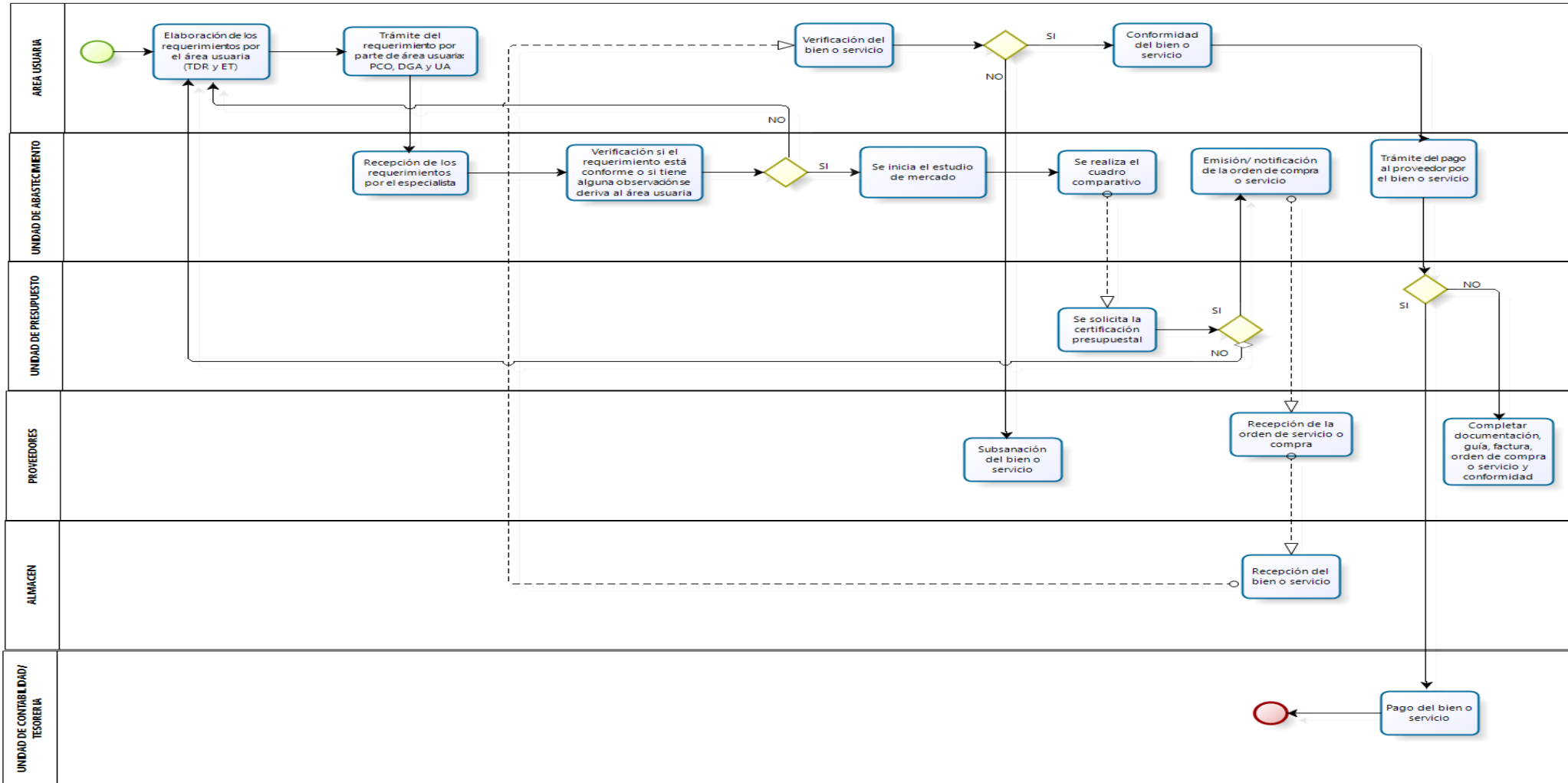
Ejecución		
Nivel	Cant.	%
Bajo	7	25%
Medio	21	75%
Alto	0	0%
Total	28	100%
Promedio	27.4	Alto

Nota: Resultados de los niveles de la dimensión 3.

En la tabla 9 se comprobó la dimensión ejecución se encuentra en un nivel medio de 75% y bajo 25%. La causa principal que viene afectando a esta dimensión es que no se cumple con los plazos establecidos en las órdenes de compra y servicio para el trámite de pago, lo cual se da por tal motivo: Algunas áreas usuarias se demoran en firmar el documento de conformidad, el cual forma parte de los demás documentos para el pago como facturas, guía de remisión los cuales son recepcionadas por el almacenero y luego se deriva a la oficina de contabilidad para el trámite de pago.

Figura 2

Flujograma



Se diseñó un flujograma para especificar cada una de las actividades que se realizan en las áreas usuarias de la UNM que son: Área usuaria, unidad de abastecimiento, unidad de presupuesto, proveedores, almacén y unidad de contabilidad y tesorería. Asimismo, nos ayuda a identificar los problemas donde se genera el cuello de botella, las oportunidades de mejora del proceso y los puntos de decisión de cada área, de tal manera que se les facilite a los trabajadores poder analizar los puntos críticos a mejorar. Esta herramienta nos va a ayudar para capacitar a los trabajadores que elaboran los TDR y ET, logrando mejorar los procesos de cada área y cumplir con los objetivos institucionales.

V. DISCUSIÓN

En la presenta investigación tenemos como primer objetivo específico analizar el estado actual de los requerimientos presentados por las áreas usuarias de La Universidad Nacional de Música, Lima 2022. Batalla (2018), da mayor sustento en desarrollar diferentes propuestas metodológicas e implementar de forma gradual un enfoque sustentable para las compras y contrataciones; dando a conocer las limitaciones y mejorar su implementación. Mientras que Chávez (2021), su propósito es explicar la relación existente entre la contratación de fármacos y los diferentes instrumentos médicos, de acuerdo a lo presupuestado por la Unidad Ejecutora 401 de Salud Alto Mayo del 2019. El resultado que se obtuvo determino el nivel de la contratación de los fármacos y los diferentes instrumentos médicos, tuvo un nivel muy malo. En cuanto al nivel de las ejecuciones presupuestales su nivel fue muy bajo; podemos decir que existe una relación entre la contratación de los fármacos y los diferentes instrumentos médicos, de acuerdo a la ejecución presupuestal. Al contrastar con los resultados de la investigación de Calderón et al., (2020), donde menciona la mejora de las contrataciones en el área de logística de la Unidad de Gestión Educativa de San Martín se tiene que la primera variable tiene una confiabilidad de 0.745% y la segunda variable de 0.912%, las solicitudes no las realizan de manera oportuna, existe desfase de tiempos por la inoportuna certificación presupuestaria, como también desfase en el estudio de mercado. Y por consiguiente no se cumple con la gestión oportuna de las adquisiciones. Asimismo, podemos decir que la mejora de contrataciones tiene un nivel de confiabilidad bueno en la segunda variable, lo que significa que hay una coincidencia en los resultados y en cuanto a la demora en los tiempos para realizar los requerimientos.

Nuestro segundo objetivo específico fue identificar las causas que generan retraso para la contratación de bienes y servicios en las diferentes áreas usuarias en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022. Según Cornejo (2019) propone el

método MACTOR para el desarrollo de su investigación, en donde analizan las estrategias para proponer las mejoras que se requieren para una gestión adecuada de compras de los materiales educativos, como resultado se tiene que +1 está a favor para la implementación del producto, -1 está en contra de la implementación y 0 es neutral a la implementación mencionada. Según el estudio de Luna (2022) se aprecia que es similar, ya que también propone como resultado aplicar los métodos MACTOR y el SADCI donde el autor considera que los programas presupuestales van ayudar a la mejora y desempeño de las contrataciones públicas.

Nuestro tercer objetivo específico fue desarrollar programa de capacitaciones en elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas en las diferentes áreas usuarias en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022. Según Yafac (2019) menciona en su resultado para atender los tiempos de atención requerimientos es deficiente, ya que tienen una demora para la atención de 43 días que equivale 1,032 horas, una de las causas de las deficiencias que presentan es que el personal de las áreas que elaboran TDR y E.T. requiere de una capacitación ya que no cuentan con el personal adecuado para atender los requerimientos a tiempo. Según los resultados de Mamani et al. (2020), indican que el 96% utilizan correctamente su directiva y un 4% no cumple con lo mencionado. Si bien es cierto ambas investigaciones coinciden en que se requiere capacitar al personal, a pesar que una investigación sus procesos de contrataciones son mayores a 8 UIT y la otra investigación es iguales o menores 8 UIT.

Finalmente, nuestro objetivo general fue diseñar el proceso de mejora de requerimiento en contratación de bienes y servicios en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022. Según Ruiz et al. (2020) indica que su trabajo que las contrataciones de bienes y servicios tiene como resultado un 8.5% lo que significa que no se cumplen con los procesos de requerimientos, no se realiza un adecuado registro, recepción y no se verifica esas actividades por las áreas responsables, lo que influye

en las demoras de las bases de los procesos de selección. Por otro lado, la investigación de Chero (2021) se encontró diferencias ya que en sus resultados obtenidos se determinó que el cumplimiento de los actos preparatorios tiene un nivel medio, lo que significa que se demora 79 días, donde indica que sus procesos son demasiados extenso. Asimismo, sus resultados indican que hay una deficiente ejecución de los procesos. El investigador sugiere aplicar un plan de acción para determinar cuáles son las causas que generan los tiempos de demora y así proponer un plan de mejora para que los procesos sean eficientes.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó mediante la encuesta aplicada a los trabajadores que la elaboración de requerimientos se ubica dentro de un nivel regular obtuvo un 75% y un nivel bajo con 25%. La causa que viene afectando la elaboración de los requerimientos se debe a la falta de un manejo adecuado de la información en cada servicio a contratar, como también la falta de capacitación para el personal que realiza dichas labores.

2. Se determinó mediante el diagrama causa- efecto que las causas principales que se vienen dando en el proceso es el desconocimiento por parte del personal en la elaboración de los requerimientos, falta de capacitación en el personal que elabora dichos requerimientos y por consiguiente la demora en la contratación del servicio y/o adquisición de bienes.

3. Se determinó como causa principal la falta de capacitación del personal que elabora los requerimientos tanto especificaciones técnicas y términos de referencia, mediante la aplicación del DAP el proceso de requerimientos se desarrolla en 432 horas aproximadamente en 18 días.

4. Se determinó la falta de capacitación en el personal que elabora los TDR y ET, lo cual genera atraso en los tiempos dentro del proceso de requerimiento y contrataciones. Asimismo, es necesario elaborar un cronograma de actividades en el cual se propone un plan de capacitación.

VII. RECOMENDACIONES

Según los resultados obtenidos de nuestra investigación, hemos planteado estas recomendaciones:

Se elaboró el flujograma de procesos para el proceso de elaboración y contratación de requerimientos, el cual se pone a disposición de la universidad para su aplicación.

Implementar programas de capacitaciones a los trabajadores de las diferentes áreas usuarias encargados de elaborar los TDR y ET; para que las contrataciones de bienes y servicios se realicen de forma óptima según el Plan operativo anual.

Identificar las actividades del proceso que vienen generando retraso dentro del proceso de contrataciones con la finalidad de reducir las horas, se pone a disposición de la universidad el DAP de mejora en el cual se obtuvo 200 horas lo cual equivale aproximadamente a 9 días.

Se elaboró el plan de capacitaciones para el proceso de requerimiento y contrataciones el mismo que se pone a disposición de la universidad para su aplicación.

REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R., & Cruz, R. (2020). *Mitos y Realidades de la Investigación Científica*. Cusco: Recursos para la Investigación
- Alarcón, D, y Laverde, N. (2019). *La Contratación Estatal en Entidades Prestadoras de Salud*. Tesis postgrado, Universidad la Gran Colombia, Bogotá, Colombia.
<https://bit.ly/3yiS7Ld>
- Ayala, D. (2018). *Desarrollo plan de mejora para el programa de alojamiento de la Universidad Nacional de Colombia – sede Bogotá*. Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas. Universitaria agustiniana, Bogota D.C.
Recuperado de:
<http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/787>
- Bach. D. (2021). *Método kaizen y competitividad en la empresa indumetal AVC E.I.R.L Chiclayo*.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9205/Gines%20Perales%2C%20Dalia%20Crisset.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Batalla, N. C. (2018). *Compras y contrataciones en la administración pública de la provincia de Santa Fe: Propuestas para implementar un enfoque sustentable* (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Litoral, Santa Fé – Argentina.
Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11185/1183>
- Calderón et al., (2020). *Control interno para mejorar las contrataciones del área de logística, Unidad de Gestión Educativa Local San Martín 2020*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 936-954.
Recuperado de: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.132
- Chávez, R. R. (2021). *Contrataciones de medicamentos y dispositivos médicos con la ejecución presupuestal de la Unidad Ejecutora 401 Salud Alto Mayo 2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima – Perú
Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61008?show=full&locale->

attribute=es

Chero, F. (2021). Plan de mejora de los actos preparatorios en los procesos de contratación de bienes y servicios GORE Piura, 2020. Tesis para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62634>

Cárdenas Alarcón, E. (2020). Seguimiento y Evaluación de las Inversiones. Lima: IPAPPG.

Cornejo, H. L. (2019). Propuesta de mejora del procedimiento de contratación de bienes y servicios por licitaciones y concursos públicos, en la dirección de gestión de recursos educativos del Ministerio de Educación del Perú, 2017 – 2019 (Tesis de maestría). Universidad Continental, Lima – Perú.

Recuperado de:

<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4909>

Dawar, K. (2023). El Reglamento de Contratación Internacional de la UE de 2022 entra en vigor para la reciprocidad. *Revista de Comercio Mundial*, 57 (1), 139–156. scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.085144041616&origin=resultslist&sort=plff&src=s&st1=goods+and+services+processes&nlo=&nlr=&nls=&sid=bdebcd740d919ebb9cde2cba6ae935a&sot=b&sdt=sisr&sl=43&s=TITLE-ABSKEY%28goods+and+services+processes%29&ref=%28goods+and+services%29&relpos=52&citeCnt=0&searchTerm=

Directiva N° 004-2020-UNM, RP No.421-2020-UNM y RP No.279-2021-UNM).

DS N° 082-2019-EF y su Reglamento de la Ley N° 30225., también aprobado por el DS N° 344-2018-EF y sus modificatorias aprobadas mediante el DS N° 377-2019-EF, el DS N° 168-2020-EF, el DS N° 250-2020-EF y por el DS N° 162-2021-EF. (Ley N° 30225 y RLC).

DS N° 398-2021-EF, publicado en el Diario El Peruano - 30/12/2021.

D.U. N° 016-2022, el cual está publicado en el diario oficial El Peruano el 27/06/2022.

Dumas, M, La Rosa, M, Mendling, J & Reijers, H. (2020). *Fundamentos de Gestión de Procesos de Negocio*. Ediciones de la U.

Espinoza García, M., Montenegro del Castillo, E., & Montoya Ruales, A. (2020).

- Propuesta de modificación de la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento, incorporando el diálogo competitivo como herramienta para la compra pública de innovación. Tesis de Maestría, ESAN.
<https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2047>
- González, J.I. (2022). The limits of markets in the provision of goods and services Los límites propios de los mercados en la provisión de los bienes y servicios. *Revista de Salud Pública*, 24(1)
<http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v24n1/0124-0064-rsap-24-01-e302.pdf>
- Guillen, M. (2022). Ley de contratación del estado y su reglamento y adquisición de bienes y servicio en la Municipalidad de Barranca, 2021.
<https://hdl.handle.net/20.500.13067/2269>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México.
- Huamán, M. (2022). Gestión administrativa y procesos de contrataciones de bienes y servicios de la municipalidad provincial de Paucartambo, 2021. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/88874>
- Lima, W.(2019). Diseño e implementación de la Metodología 5S para mejorar la gestión de almacén de la Empresa CFG Investment SAC, Lima 2018.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/688/TESIS-DISE%C3%91O%20E%20IMPLEMTACION%20DE%20LA%20METODOLOGIA%20ES%20PARA.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López Jara, A. A., & Cañizares Roig, M. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano: Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. 12(2), 51-72.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200004

- Luna Minchola, L. A. (2022). Mejora en la gestión de las contrataciones de bienes y servicios para la atención oportuna de los requerimientos de las áreas usuarias en el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa
Recuperado de:
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11580>
- Maldonado, J. (2018). Gestión de Procesos. Editorial Dolmen.
- Mamani Quispe, L., Santillana Condori, J., & Barrientos Melendrez, M. (2020). Contrataciones del Estado para adquisiciones de bienes y servicios iguales o menores a 8 UIT, Municipalidad Distrital de Pisac, 2019. Tesis de Maestría, Universidad Continental.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9040>
- Membrado, J. (2002). Innovación y mejora continua según el Modelo EFQM de excelencia. Madrid: Díaz de Santos. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=303533>
- Méndez, M., & Méndez, D. (2020). Iniciarse en la Metodología de Investigación. Materiales e ideas para investigar en las Ciencias Sociales. Madrid: Editorial CCS.
- OECD (2020). Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe
https://www.google.com.pe/books/edition/Panorama_de_las_Administraciones_P%C3%BAblicas/j2rXDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=las+contrataciones+publicas+a+nivel+internacional&printsec=f
- OECD (2023). Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
<https://www.oecd.org/>
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (Ley N° 30225, DU 016-2022).
- Plan estratégico de desarrollo nacional al 2050. Aprobado mediante Decreto Supremo N° 095-2022-PCM 28 de julio, 2022.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2022). Plan Estratégico 2022-2025. <https://strategicplan.undp.org/es/>

Resolución de Presidencia No.421-2020-UNM de fecha 11 de diciembre de 2020 y modificada según Resolución de Presidencia No.279-2021-UNM de fecha 28 de setiembre de 2021.

Red Interamericana de Compras Gubernamentales (2022).

Recuperado de: <http://www.ricg.org>

Rosaenz, M. D. (2022). Pagar ou não pagar, essa é a questão? Consumo de bens e serviços públicos em assentamentos de Buenos Aires e Rio de Janeiro. *Civitas: Revista De Ciências Sociais*, 22, e41588. <https://doi.org/10.15448/1984-7289.2022.1.41588>

Ruiz Correa, S., Delgado Bardales, J. M., Ruiz Correa, J., Olivas Salazar, H., & Enríquez Calderón, R. A. (2020). Control interno para mejorar las contrataciones del área de logística, Unidad de Gestión Educativa Local San Martín 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 936-954. Recuperado de: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.132

Rumin, J. (2020). Formulación de requerimiento y el proceso de contratación de bienes y servicios en el hospital de Huaycán Ate 2019. Tesis para obtener el grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56928>

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 30225 LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO. DECRETO SUPREMO N° 082-2019-EF. Supuestos excluidos del ámbito de aplicación sujetos a supervisión del OSCE. (Ley No. 30225 LCE, art. 5 inc. A)

Recuperado de: <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0022/tuo-ley-30225.pdf>

Vásquez, J. (2018). Algunos problemas “públicos” de la contratación estatal en Colombia como componentes del enfoque de ciclo para la formulación de una política pública. <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3331>

Villegas, L. (2019). Metodología de la Investigación Pedagógica. Lima: Editorial San Marcos.

Villogas, V. C. (2020). El valor referencial y los procesos de selección para las adquisiciones y contrataciones en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2015 – 2017 (Tesis de maestría). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco – Perú

Recuperado de: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2068>

Yafac, Dora (2019). Propuesta de mejora del proceso de contratación de bienes y servicios a cargo de la unidad de abastecimientos del proyecto especial Olmos Tinajones.

<http://hdl.handle.net/20.500.12423/1694>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de Variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
TÍTULO: Mejora del proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022						
Variable	Tipo de Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios.	Variable independiente	Un proceso puede definirse como una serie de actividades relacionadas desde uno o más materiales o información de entrada hasta la salida de una o más información útil. Los procesos deben evaluarse cuidadosamente utilizando diversas herramientas de gestión de procesos. (Maldonado, 2018, pág. 7).	La variable proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios se basa en las dimensiones: Elaboración de requerimientos, proceso de contratación y ejecución teniendo como técnica una encuesta y como instrumento se usó el cuestionario a los trabajadores de las áreas usuarias encargadas de realizar los requerimientos de bienes y servicios en la UNM. (Guillen, 2022).	Elaboración de requerimientos	Especificaciones técnicas. Terminos de referencia. Area usuaria. Plan operativo institucional.	Ordinal
				Proceso de contratación	Estudio de mercado. Cuadro comparativo. Certificación presupuestal. Emisión de orden de compra. Emisión de orden de servicio. Notificación de la orden de compra al proveedor. Notificación de la orden de servicio al proveedor.	
				Ejecución	Bienes adquiridos. Servicios prestados. Control y verificación. Entrega del bien. Entrega del servicio. Tramite de pago. Pago del bien y del servicio.	

Nota. Indicadores planteados por los autores.

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE MEJORA DEL PROCESO DE REQUERIMIENTO EN CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MÚSICA, LIMA 2022.

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Mejora del proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PROCESO DE REQUERIMIENTO EN CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.

Definición de la variable: Un proceso puede definirse como una serie de actividades relacionadas desde uno o más materiales o información de entrada hasta la salida de una o más información útil. Los procesos deben evaluarse cuidadosamente utilizando diversas herramientas de gestión de procesos.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Elaboración de requerimientos	Especificaciones técnicas.	¿Tiene conocimiento en la elaboración de requerimientos para bienes o servicios realizadas por tu área de acuerdo a la Ley y Reglamento de Contrataciones del Estado?	1	1	1	1	
	Términos de referencia.	¿Le gustaría tener una capacitación para la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas de acuerdo a la Directiva de Contrataciones de bienes y servicios por montos iguales o menores a 8UIT?	1	1	1	1	
	Área usuaria	¿Los requerimientos son atendidos según La necesidad del área usuaria?	1	1	1	1	
	Plan operativo institucional.	¿Los requerimientos solicitados se encuentran programados en el plan operativo institucional?	1	1	1	1	
Proceso de contratación	Estudio de mercado.	¿Tiene conocimiento de un adecuado estudio de mercado para la contratación del bien y/o servicio?	1	1	1	1	
	Cuadro comparativo.	¿Se cumple con todas condiciones al momento de describir el Cuadro comparativo con los requerimientos de bienes y servicios?	1	1	1	1	
	Certificación presupuestal.	¿El servicio o el bien que se encuentra en concurso cuenta con una programación dentro del presupuesto para la emisión de la certificación presupuestal?	1	1	1	1	
	Emisión de orden de compra.	¿La emisión de la orden de compra se realiza dentro de los plazos establecidos?	1	1	1	1	

	Emisión de orden de servicio.	¿La emisión de la orden de servicio se realiza dentro de los plazos establecidos?	1	1	1	1	
	Emisión de orden de servicio	¿Considera que es importante la Notificación de la orden de compra al proveedor, para el inicio del proceso de la contratación?	1	1	1	1	
	Notificación de la orden de servicio al proveedor.	¿Considera que es importante la Notificación de la orden de servicio al proveedor, para el inicio del proceso de la contratación?	1	1	1	1	
Ejecución	Bienes adquiridos.	¿Los bienes adquiridos se encuentran conformes de acuerdo a las especificaciones técnicas presentadas por los postores?	1	1	1	1	
	Servicios prestados.	¿Los servicios prestados se encuentran conformes de acuerdo a los términos de referencia presentadas por los postores?	1	1	1	1	
	Control y verificación.	¿Se realiza el control y verificación de los bienes adquiridos?	1	1	1	1	
	Entrega del bien.	¿Los proveedores cumplen con los plazos establecidos en la entrega del bien para otorgar la conformidad?	1	1	1	1	
	Entrega del servicio.	¿Los proveedores cumplen con los plazos establecidos en la entrega del servicio para otorgar la conformidad?	1	1	1	1	
	Trámite de pago.	¿El proveedor cumple con entregar toda la documentación necesaria para el trámite de pago?	1	1	1	1	
	Pago del bien y del servicio.	¿Se cumple con los plazos establecidos en las órdenes de compra y órdenes de servicio para el trámite de pago?	1	1	1	1	

Cuestionario para la variable Proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios.

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

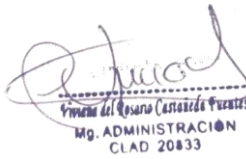
Siempre	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Rara vez (RV)	Pocas veces (PV)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	RV	PV
Dimensión 1: Elaboración de requerimientos	5	4	3	2	1
¿Tiene conocimiento en la elaboración de requerimientos para bienes o servicios realizadas por tu área de acuerdo a la Ley y Reglamento de Contrataciones del Estado?					
¿Le gustaría tener una capacitación para la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas de acuerdo a la Directiva de Contrataciones de bienes y servicios por montos iguales o menores a 8UIT?					
¿Los requerimientos son atendidos según La necesidad del área usuaria?					
¿Los requerimientos solicitados se encuentran programados en el plan operativo institucional?					
Dimensión 2: Proceso de contratación					
¿Tiene conocimiento de un adecuado estudio de mercado para la contratación del bien y/o servicio?					
¿Se cumple con todas condiciones al momento de describir el Cuadro comparativo con los requerimientos de bienes y servicios?					
¿El servicio o el bien que se encuentra en concurso cuenta con una programación dentro del presupuesto para la emisión de la certificación presupuestal?					
¿La emisión de la orden de compra se realiza dentro de los plazos establecidos?					
¿La emisión de la orden de servicio se realiza dentro de los plazos establecidos?					
¿Considera que es importante la Notificación de la orden de compra al proveedor, para el inicio del proceso de la contratación?					

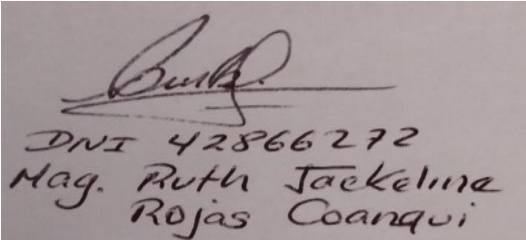
¿Considera que es importante la Notificación de la orden de servicio al proveedor, para el inicio del proceso de la contratación?					
Dimensión 3: Ejecución					
¿Los bienes adquiridos se encuentran conformes de acuerdo a las especificaciones técnicas presentadas por los postores?					
¿Los servicios prestados se encuentran conformes de acuerdo a los términos de referencia presentadas por los postores?					
¿Se realiza el control y verificación de los bienes adquiridos?					
¿Los proveedores cumplen con los plazos establecidos en la entrega del bien para otorgar la conformidad?					
¿Los proveedores cumplen con los plazos establecidos en la entrega del servicio para otorgar la conformidad?					
¿El proveedor cumple con entregar toda la documentación necesaria para el trámite de pago?					
¿Se cumple con los plazos establecidos en las órdenes de compra y órdenes de servicio para el trámite de pago?					

¡Muchas gracias por su participación!


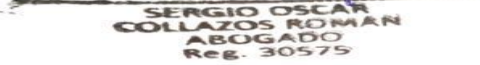
FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Proceso de requerimiento en contrataciones de bienes y servicios
Objetivo del instrumento	Diseñar el proceso de mejora de requerimiento en contratación de bienes y servicios en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022.
Nombres y apellidos del experto	Viviana del Rosario Castañeda Fuentes
Documento de identidad	18019412
Años de experiencia en el área	9 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	938-334821
Firma	 Mg. ADMINISTRACION CLAD 20833
Fecha	06 /06 / 2023

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Proceso de requerimiento en contrataciones de bienes y servicios
Objetivo del instrumento	Diseñar el proceso de mejora de requerimiento en contratación de bienes y servicios en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Ruth Jackeline Rojas Coanqui
Documento de identidad	42866272
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Jefa de Tramite documentario
Número telefónico	932121281
Firma	 <p>DNI 42866272 Mag. Ruth Jackeline Rojas Coanqui</p>
Fecha	05 /06 / 2023

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Proceso de requerimiento en contrataciones de bienes y servicios
Objetivo del instrumento	Diseñar el proceso de mejora de requerimiento en contratación de bienes y servicios en la Universidad Nacional de Música, Lima 2022.
Nombres y apellidos del experto	Abog. Sergio Oscar Collazos Román
Documento de identidad	09631762
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Asesor alta dirección
Número telefónico	927840502
Firma	 
Fecha	05 /06 / 2023

Anexo 3: Análisis Complementario

Tabla 1

Pruebas de normalidad

Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Suma	0.988	28	0.979

Nota: Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Según la prueba de normalidad Shapiro Wilk, se observa que el valor de significancia en la variable es mayor a 0.05($P=0.979$) por lo cual los datos siguen una distribución normal, esto quiere decir que se utilizará la prueba T de student.

Tabla 2

Prueba para una muestra

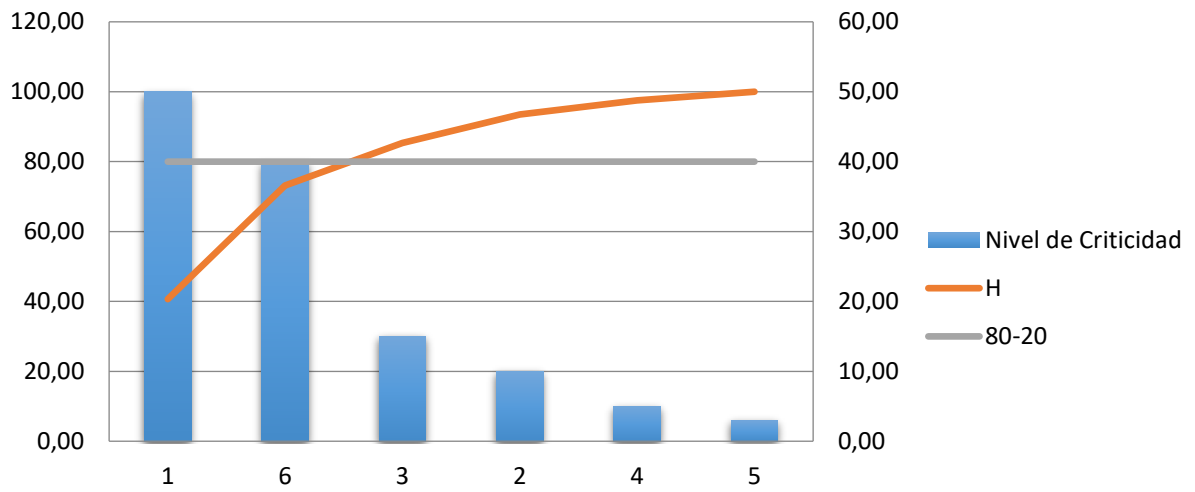
Valor de prueba = 50						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Suma	17.412	27	0.000	22.64286	19.9747	25.3111

Nota: Resultado obtenido en la prueba T

El p obtenido en la prueba T ($p=0.00 < =0.05$), permite rechazar la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis planteada, esto significa que se debe mejorar el proceso de requerimiento de bienes y servicios, para ello se debe desarrollar un plan de capacitación como parte del proceso de mejora.

Tabla 3

Modelo Pareto



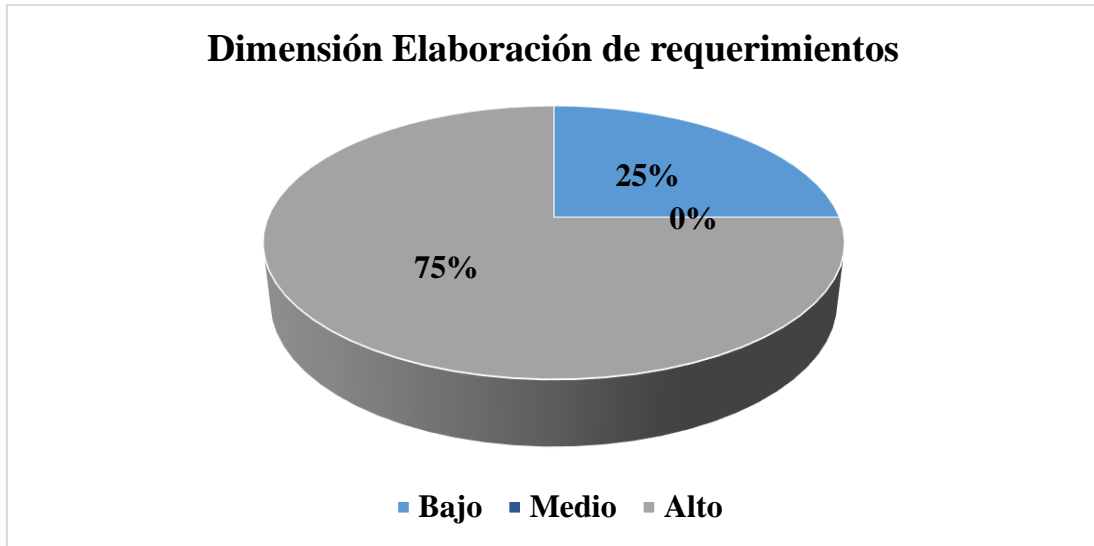
Nota. La figura muestra las causas que generan la deficiencias en la elaboración de requerimientos de las áreas usuarias de la UNM

Según el Modelo Pareto nuestro el nivel de criticidad más alto es la falta de capacitación al personal que se encarga de la elaboración de los TDR y ET.

Tabla 4

Nivel de proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios

Dimensión 1

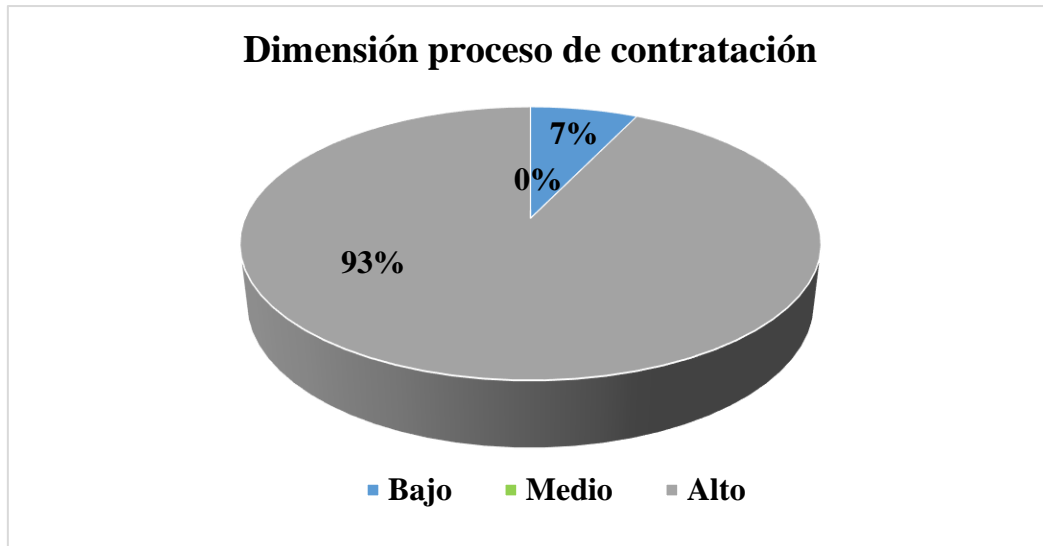


En la tabla 4 se comprobó la dimensión de elaboración de requerimientos se encuentra en un nivel medio de 75% y bajo un 25%. La causa principal que viene afectando a esta dimensión es el incumplimiento de los requerimientos lo cual se da por tal motivo: La falta en la descripción y características en los TDR y ET, lo cual genera que no se logre el mayor nivel.

Tabla 5

Nivel de proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios.

Dimensión 2

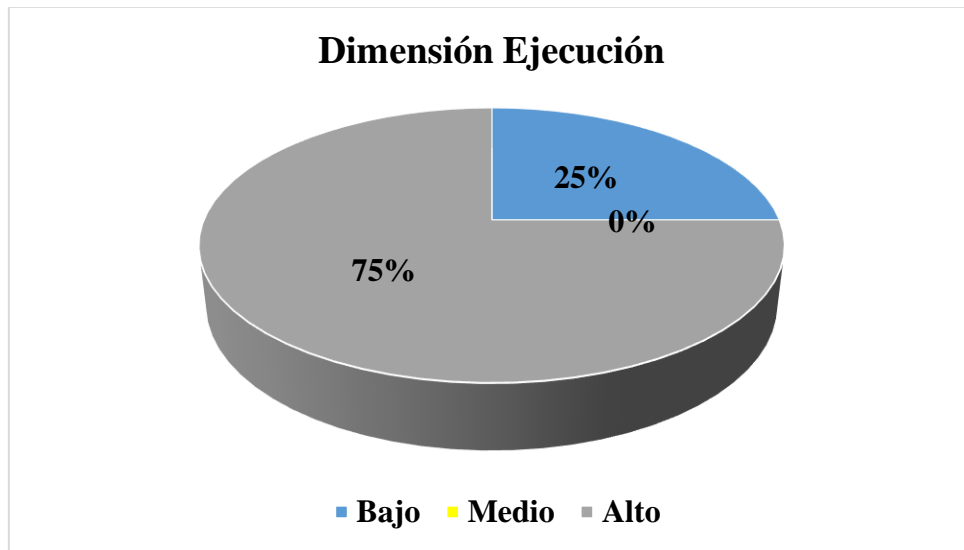


En la tabla 5 se comprobó la dimensión proceso de contratación se encuentra en un nivel medio de 93% y bajo un 7%. La causa principal que viene afectando a esta dimensión es la falta de conocimiento en el estudio de mercado, lo cual se da por tal motivo: Algunas áreas usuarias no tienen el conocimiento de los tiempos que se requieren para realizar la convocatoria a los proveedores, de tal manera que puedan cotizar los requerimientos solicitados, obteniendo un proveedor seleccionado que ofrezca un menor precio y que cumpla con lo requerido.

Tabla 6

Nivel de proceso de requerimiento en contratación de bienes y servicios

Dimensión 3



En la tabla 6 se comprobó la dimensión ejecución se encuentra en un nivel medio de 75% y bajo 25%. La causa principal que viene afectando a esta dimensión es que no se cumple con los plazos establecidos en las órdenes de compra y servicio para el trámite de pago, lo cual se da por tal motivo: Algunas áreas usuarias se demoran en firmar el documento de conformidad, el cual forma parte de los demás documentos para el pago como facturas, guía de remisión los cuales son recepcionadas por el almacenero y luego se deriva a la oficina de contabilidad para el trámite de pago.

Anexo 4: Confiabilidad del Instrumento de proceso de requerimiento

Tabla 7.

Confiabilidad del instrumento de proceso de requerimiento

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	28	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	28	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.856	0.852	18

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	68.64	41.201	0.391		0.855
P2	67.82	45.263	0.291		0.854
P3	68.71	39.693	0.640		0.839
P4	68.61	40.247	0.506		0.847
P5	69.11	38.321	0.681		0.836
P6	68.93	39.254	0.688		0.836
P7	68.75	37.157	0.759		0.831
P8	68.82	43.041	0.490		0.847
P9	68.86	42.127	0.488		0.847
P10	67.82	45.634	0.297		0.854
P11	67.79	45.878	0.278		0.855
P12	68.68	44.300	0.502		0.849
P13	68.68	44.004	0.458		0.849
P14	68.32	42.893	0.509		0.847
P15	68.68	45.930	0.139		0.860
P16	68.82	45.560	0.171		0.859
P17	68.89	43.284	0.430		0.850
P18	69.00	42.889	0.500		0.847