

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



**“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA
OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y
SERVICIOS EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DE
ELECTRO UCAYALI S.A - PERIODO 2016”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN EN NUEVAS
TECNOLOGÍAS**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRÍA EN
GESTION EMPRESARIAL**

TESISTA: GINA CANDIDA FERNANDEZ RIOS

ASESOR: Dr. RODOLFO AMANCIO VALDIVIESO ECHEVARRÍA

PUCALLPA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis padres, por estar conmigo, por enseñarme a crecer y a que si caigo debo levantarme, por apoyarme y guiarme, por ser las bases que me ayudaron a llegar hasta aquí.

El presente trabajo es dedicado a mi familia quienes han sido parte fundamental para escribir, ellos son quienes me dieron grandes enseñanzas y los principales protagonistas de este “sueño alcanzado”.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a quienes colaboraron con este trabajo:

A los Doctores de la Escuela de Postgrado de la UNHEVAL, maestros que aportaron y orientaron a nuestra profesión.

La autora

RESUMEN

Nuestro propósito de investigación fue: Demostrar la influencia del sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A., 2016. Asimismo; la metodología estuvo constituida; con el diseño cuasi experimental con la aplicación de una pre prueba y post prueba, y mediante el muestreo no probabilístico sin normas o circunstancial se eligió dos grupos de trabajo grupo experimental y grupo control. En el primer grupo se aplicó el sistema de control, mientras que en el segundo grupo se utilizó el enfoque convencional. Se aplicó el programa para obtener los siguientes resultados: En el grupo experimental; en la pre prueba 25 trabajadores se encontraban en insatisfactorio; y en la post prueba se superó dicha deficiencia, donde 24 trabajadores se ubicaron en medianamente satisfactorio; asimismo se observa que 6 trabajadores se ubican en satisfactorio; demostrando de esta manera, la influencia del sistema de control. Llegando a la conclusión de que el sistema de control influye para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A., 2016.

PALABRAS CLAVE: Sistema, control, procesos, bienes, servicios

ABSTRACT

Our research purpose was: Demonstrate the influence of the control system to optimize the procurement processes of goods and services in the logistics department of Electro Ucayali S.A., 2016. Likewise; the methodology was constituted; with the quasi-experimental design with the application of a pre-test and post-test, and by non-probabilistic sampling without norms or circumstantial, two working groups were chosen experimental group and control group. In the first group the control system was applied, while in the second group the conventional approach was used. The program was applied to obtain the following results: In the experimental group; in the pre test 25 workers were unsatisfactory; and in the post test, this deficiency was overcome, where 24 workers were moderately satisfactory; it is also observed that 6 workers are in satisfactory condition; demonstrating in this way, the influence of the control system. Arriving at the conclusion that the control system influences to optimize the processes of acquisition of goods and services in the logistics department of Electro Ucayali S.A., 2016.

KEY WORDS: System, control, processes, goods, services

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice	vi
Introducción	viii
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Fundamentación del problema de investigación	1
1.2. Justificación	3
1.3. Importancia o propósito	4
1.4. Limitaciones	4
1.5. Formulación del problema de investigación	4
1.5.1. Problema general	4
1.5.2. Problemas específicos	4
1.6. Formulación de los objetivos	5
1.6.1. Objetivo general	5
1.6.2. Objetivos específicos	5
1.7. Formulación de las hipótesis	5
1.7.1. Hipótesis general	5
1.7.2. Hipótesis específicas	5
1.8. Variables	6
1.8.1. Variable independiente	6
1.8.2. Variable dependiente	6
1.9. Operacionalización de variables	6
1.10. Definición de términos operacionales	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas	14
2.3. Bases conceptuales	19
2.4. Bases epistemológicas o bases filosóficas o bases antropológicas	21
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	29

3.1. Ámbito	29
3.2. Población	29
3.3. Muestra	29
3.4. Nivel y tipo de estudio	30
3.5. Diseño de investigación	31
3.6. Técnicas e instrumentos	31
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento	33
3.8. Procedimiento	35
3.9. Plan de tabulación y análisis de datos	36
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. Análisis descriptivo	39
4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis	46
4.3. Discusión de resultados	50
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	60
ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA	61
ANEXO N° 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO	62
ANEXO N° 03 CUESTIONARIO	63
ANEXO N° 04 FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	64

INTRODUCCIÓN

La empresa eléctrica es vital en las sociedades; puesto que, el sector eléctrico a nivel nacional está dedicada a brindar calidad de servicio en los productos que oferta en beneficio del País.

Por eso, nuestro propósito fue investigar la propuesta de un sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de electro Ucayali S.A. - periodo 2016.

El presente informe consta de cuatro capítulos: en el capítulo I se describe y formula el problema materia de investigación. Asimismo, se señala los objetivos tanto generales como específicos, las hipótesis, variables, la justificación e importancia, viabilidad y limitaciones. En el capítulo II se ha considerado el marco teórico que sustenta la investigación con los antecedentes, las bases teóricas, la definición conceptual y bases epistémicos. En el capítulo III trata sobre el marco metodológico empleada en el proceso de investigación, tipo de investigación, el diseño y esquema, población y muestra, instrumentos y técnicas utilizados. En el capítulo IV presentamos los resultados que se han obtenido. En el Capítulo V se realizó la discusión de los resultados; que nos permitió contrastar los resultados con los referentes bibliográficos de las bases teóricas y con las hipótesis; así también, presentamos el aporte científico de la investigación. Luego presentamos las conclusiones e inferencias a las que se arribaron; ello permite hacer las sugerencias en función a las conclusiones. Finalmente se incluye la bibliografía y los anexos respectivos.

Nuestro anhelo es que la investigación contribuya en la mejora de los procesos de adquisición de bienes y servicios; en consecuencia, las observaciones, sugerencias y críticas deben orientarse en buscar la calidad.

CAPÍTULO I:

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

La Sociedad se denomina Empresa Concesionaria de Electricidad de Ucayali Sociedad Anónima, siendo su denominación comercial Electro Ucayali S.A.

Se constituyó mediante escritura pública del 28 de febrero de 1995. Con Resolución Ministerial N° 096-85-EM/DGE, quedando inscrita en el Asiento N° 01 Folio 315 y Tomo N° 34 del Registro de Sociedades Mercantiles de la Oficina Registral de Pucallpa, hoy partida electrónica 11000063.

Es una empresa de servicio público que presta el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica con carácter de servicio público o de libre contratación dentro de su área de concesión, así como la generación eléctrica, transmisión y distribución en los sistemas aislados donde se cuente con las autorizaciones respectivas.

Están incluidos en el objeto social, todos los actos relacionados con el mismo y todos aquellos que contribuyan a la realización de sus fines societarios, incluyendo la prestación de servicios de consultoría, contrastación de medidores eléctricos, diseño o ejecución de cualquier tipo de estudios u obras vinculadas a las actividades eléctricas, así como la importación, fabricación y comercialización de bienes y servicios que se requieran para la generación, transmisión o distribución de energía eléctrica.

Atendemos el servicio de energía eléctrica a más de 50 000 clientes en la zona de concesión otorgada que comprende los distritos de Yarinacocha, Callería, Campo Verde de la provincia de Coronel Portillo, el distrito de Raymondi de la provincia de Atalaya y el distrito de Aguaytía de la provincia de Padre Abad, departamento de Ucayali.

Nuestro ámbito de influencia es el departamento de Ucayali con 102.4 mil km² (8% del Territorio Nacional) y una población de 409,691 habitantes que viven en las cuatro provincias y catorce distritos.

La empresa cuenta actualmente con la concesión de tres sistemas eléctricos ubicados en las Provincias de Coronel Portillo, Padre Abad y Atalaya; los dos primeros sistemas se encuentran interconectados al Sistema Nacional de Electricidad y el último se abastece mediante su propio sistema de generación hidráulica y térmica.

Tabla 1: Datos generales de la empresa concesionaria de electricidad de Ucayali.

Nombre	Empresa Concesionaria de Electricidad de Ucayali
Sociedad Anónima	Electro Ucayali S.A.
Dispositivo de Creación	Junta General de Accionistas de ElectrocentroS.A.
Dirección	Av. Circunvalación N° 300 Yarinacocha- Pucallpa
N° de Ruc	20232236273
Teléfono	061-596454

Está ubicada en la zona oriental del país, correspondiendo sus actividades a un sistema eléctrico aislado. Está localizado en el departamento de Ucayali, su sede administrativa está en el distrito de Yarinacocha de la provincia de Coronel Portillo del Departamento de Ucayali.

En el año 2002, la Empresa dejó de pertenecer a un Sistema Eléctrico Aislado por la incorporación al Sistema Eléctrico Interconectado Nacional - SEIN a través de la línea de transmisión Aguaytía – Pucallpa, que conecta al Sistema Eléctrico de Pucallpa.

Por otro lado, el potencial económico de la Región Ucayali, está concentrada en clientes madereros e industriales.

La formulación de los Planes Operativos y Presupuestos anuales tiene en cuenta el marco macroeconómico multianual que elabora el Ministerio de Economía y Finanzas.

Ser la empresa líder en el sector eléctrico a nivel nacional dedicada a brindar calidad de servicio en los productos que ofertamos en beneficio de la Amazonía y del País.

Somos una empresa eléctrica dedicada a la atención de servicios de electricidad, contando para ello con: Colaboradores altamente competitivos e identificados, sólidos valores humanísticos, tecnología de

punta y una orientación hacia el mejoramiento continuo de los procesos, brindando calidad de servicio, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, agregando valor a nuestros accionistas, y contribuyendo al desarrollo de la Región - País con responsabilidad social.

1.2. Justificación

Se plantearon los siguientes motivos para justificar que este estudio deba efectuarse.

Justificación teórica

La presente investigación se justificó por su valor teórico porque se precisó conceptos sobre los procesos inadecuados en el departamento de logística en la empresa electro Ucayali S.A., ya que actualmente es una empresa de servicio público que presta el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica con carácter de servicio público o de libre contratación dentro de su área de concesión, así como la generación eléctrica, transmisión y distribución en los sistemas aislados donde se cuente con las autorizaciones respectivas.

Justificación práctica

La presente investigación se justificó por la implicancia trascendental de los procesos inadecuados de adquisiciones de bienes y servicios en el departamento de logística en la empresa electro Ucayali S.A., ya que el estudio mejoró las relaciones laborales permitiendo a los trabajadores del área administrativa de la empresa pública aumentar la confianza, responsabilidad y compromiso entre ellos mismos, para rendir mejor en los procesos de adquisiciones de bienes y servicios.

Justificación social

La presente investigación tuvo relevancia social, porque la empresa Electro Ucayali S.A., como organización es social por naturaleza. Es por ello que las acciones de los individuos están dirigidas a formar parte de estructuras sistemáticas que permitan a través de un ambiente adecuado lograr metas y objetivos para alcanzar mayor calidad y satisfacción en el trabajo. Conocer el ambiente de la organización es de gran importancia por cuanto facilita la planificación de acciones que permitan mejorar la calidad de servicio en el departamento de logística.

1.3. Importancia o propósito

El propósito del presente trabajo de investigación fue implementar un sistema de control que sea una herramienta para los procesos de adquisición de bienes y servicios.

El trabajo de investigación hizo necesario encaminarse al proceso formativo del departamento de logística de Electro Ucayali S.A, en el sentido de la ayuda reciproca de solidaridad social y de superación, del interés de la colectividad relacionado a optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento. A los trabajadores, se propone esta estrategia en el marco del proceso de acreditación especializada, orientada a mejorar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A. La investigación que se realizó quedó justificada en la medida que se logró los objetivos planteados.

1.4. Limitaciones

Las posibles limitaciones que obstaculizaron el desarrollo del presente trabajo de investigación, así como los resultados, fue el factor tiempo; asimismo no se contó con antecedentes de trabajos de investigación similares al tema de estudio a nivel local.

1.5. Formulación del problema de investigación general y específicos

1.5.1. Problema general

¿Cuál es la influencia del sistema de control en la optimización de los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A., 2016?

1.5.2. Problemas específicos

- a. ¿Cómo es el programa del sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios?
- b. ¿Cuál es el nivel de influencia del sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios?
- c. ¿Cuáles son los resultados del post test del GC y GE?

1.6. Formulación de objetivos generales y específicos

1.6.1. Objetivo general

Demostrar la influencia del sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A., 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

- a. Elaborar un sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios.
- b. Conocer el nivel de influencia del sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios.
- c. Comparar los resultados del post test del GE y GC.

1.7. Formulación de las hipótesis generales y específicos

1.7.1. Hipótesis general

H_i : El sistema de control influye para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A., 2016.

H_o : El sistema de control no influye para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A., 2016.

1.7.2. Hipótesis específicas

H_{i1} : La elaboración de un sistema de control influye en los procesos de adquisición de bienes y servicios.

H_{o1} : La elaboración de un sistema de control no influye en los procesos de adquisición de bienes y servicios.

H_{i2} : El sistema de control permite conocer los procesos de adquisición de bienes y servicios.

H_{o2} : El sistema de control no permite conocer los procesos de adquisición de bienes y servicios.

H_{i3} : La comparación de los resultados del post test del GE y GC muestran diferencias significativas.

H_{o3} : La comparación de los resultados del post test del GE y GC no muestran diferencias significativas.

1.8. Variables

1.8.1. Variable independiente (X): Sistema de control

1.8.2. Variable dependiente (Y): Procesos de adquisición de bienes y servicios.

1.9. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
Variable independiente Sistema de control	ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Coordinación • División de labores • Asignación de responsabilidades 	Programa experimental
	PROCEDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento y sistematización • Registros y formas • Informes 	
	PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Entrenamiento • Eficiencia • Moralidad • Retribución 	
	SUPERVISION	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos • Informes y estadísticas • Métodos • Estructura de organización adecuada • Objetivos y políticas • Normas y actuación • Registros y otros 	
	TECNICAS DE ANALISIS	<ul style="list-style-type: none"> • Flujogramas • Cuestionario 	
Variable dependiente Procesos de adquisición de bienes y servicios	ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL	<ul style="list-style-type: none"> • Establece tipo de bienes y/o servicios requeridos. • Las metas y objetivos que deben estar contemplados en el plan de gestión presupuestaria. • Precisión de la cantidad, características de los bienes o servicios. • Precisión de las características de los bienes o servicios. • Se realiza en coordinación con el área u oficina encargada de las adquisiciones. 	Cuestionario
	DETERMINACIÓN DE LOS POSTORES O CONTRATISTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Los impedimentos para ser postor o contratista, • La inscripción de contratistas en el "registro nacional de contratistas". • La exclusión del postor del "registro de inhabilitación para contratar con el estado". 	
	INICIO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Se inicia la convocatoria. • El tipo de procedimiento contractual está definido por los montos estimados en la entidad. • Los montos son a través del valor referencial o costo del bien o servicio que desea adquirir o contratar. 	
	FORMALIZACIÓN DE PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar los informes de requerimientos de las aéreas usuarias. • Recepcionar las notas de pedido de las aéreas usuarias. • Se procede con las cotizaciones dentro del mercado local. • Se procede con las cotizaciones dentro del mercado nacional. • Solicita la afectación presupuestal. • Se procede con la generación de las órdenes de compra y/o servicio. • Una vez elaboradas las órdenes de compra y/o servicio se deriva a la oficina de presupuesto para la respectiva afectación presupuestal. • Se procede con la fase del compromiso por el bien o el servicio. • Se entrega la orden al proveedor. 	

1.10. Definición de términos operacionales

1.10.1. Sistema de control

El sistema de control es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables generalmente aceptados. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

a. ORGANIZACIÓN: Los elementos del control interno en que interviene la organización son:

- ❖ **DIRECCION:** Que asume la responsabilidad de la política general de la institución y de las decisiones tomadas en su desarrollo.
- ❖ **COORDINACION:** Que adopte las obligaciones y necesidades de las partes integrantes, a un todo homogénea y armónica, que prevé los conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.
- ❖ **DIVISION DE LABORES:** Que defina claramente la independencia de las funciones de: operación, custodia (caja, tesorería) y registro.
- ❖ **ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES:** Que establece con claridad los nombramientos, su jerarquía y delegue facultades de autorización coherente con las responsabilidades asignadas.

b. PROCEDIMIENTO

La existencia de control interno tiene necesidad de que sus principios se apliquen mediante procedimientos que garantiza la solidez de la organización. Sus mecanismos son:

- ❖ **PLANEACION Y SISTEMATIZACION:** El uso de un instructivo en general o, una serie de instructivos sobre funciones de dirección y coordinación, la división de labores; el sistema de

autorizaciones y fijación de responsabilidades. Estos instructivos usualmente asumen la forma de manuales de procedimientos.

- ❖ **REGISTROS Y FORMAS:** Un buen sistema de control interno debe procurar procedimientos adecuados para el registro completo, correcto de los activos, pasivos, ingresos y gastos.
- ❖ **INFORME:** Los informes contables constituyen en este aspecto un elemento muy importante del control interno, desde la preparación de balances mensuales, hasta las hojas de distribución de saldos por antigüedad o de obligaciones por vencimiento.

c. Personal

El sistema del control interno no cumple su objetivo si las actividades diarias se encuentran a cargo del personal con falta de capacitación. Características del control de personal:

- ❖ **ENTRENAMIENTO:** Mientras mejores programas de entrenamiento se encuentran en vigencia, más apto será el personal.
- ❖ **EFICIENCIA:** Dependerá del juicio del personal aplicado a toda actividad.
- ❖ **MORALIDAD:** Los requisitos de admisión y el constante interés de los directivos por el comportamiento del personal son ayudas importantes de control. Las vacaciones periódicas y un sistema de rotación de personal deben ser obligatorias hasta donde le permitan las necesidades.
- ❖ **RETRIBUCION:** Es indudable que un personal retribuido adecuadamente se presta mejor a realizar los propósitos de la entidad con entusiasmo y que concentre mayor atención en cumplir con eficiencia.

d. Supervisión

Es necesaria la vigilancia constante para que el personal desarrolle los procedimientos a su cargo de acuerdo con los planes de la organización. La supervisión se desarrolla en

diferentes niveles, por diferentes funciones y empleados y en forma directa e indirecta.

Los requisitos del sistema de control interno son los siguientes:

- Deben ser comprensibles.
- Deben de adaptarse a la forma de organización.
- Han de registrar las desviaciones en forma rápida.
- Deben ser apropiados.
- Deben ser flexibles.
- Deben ser económicos, y
- Deben tender a una acción correctiva.

e. Técnicas de análisis

Las técnicas de análisis son las siguientes:

❖ **FLUJOGRAMAS:** Es una técnica que representa gráficamente de manera lógica y precisa, clara y concisa; el desarrollo secuencial de un sistema, un proceso operativo o un elemento de ese proceso, así como las labores individuales, maquinaria o cualquier otro aspecto informativo realizado mediante documentos u opiniones, así mismo con la utilización de símbolos convencionales.

OBJETIVOS

- Brindar ayuda a los analistas y otros especialistas para conocer en forma rápida y fácil, sobre el recorrido que sigue los documentos que se utilizan y poder detectar los pasos inútiles y las operaciones estériles, así como la duplicidad de actividades.
- Expresa en forma clara y en fácil lectura, el recorrido y el procesamiento de los documentos, por parte de los trabajadores que intervienen en diversos procesos.
- Expresa claramente y en fácil comprensión el recorrido y procesamiento de los documentos y operaciones.
- Determina la separación funcional de responsabilidades por áreas.
- Describe las operaciones que comprende todos y cada uno de los procesos operativos.

TIPOS Y USOS DE FLUJOGRAMAS

Para el análisis de una sola forma, presentando los pasos que se desarrollan en el manejo de un solo formulario.

Para el análisis de formas múltiples, el cual presenta los pasos que se desarrollan en el manejo de las diversas copias de un formato o pape, o diversos formularios que se cambian en una rutina.

Para analizar la actividad del personal, para lo cual se presenta el proceso en términos de la actividad física o mental de un individuo.

❖ CUESTIONARIO

Los constituye el listado de preguntas, sobre las diferentes áreas, que serán respondidas.

Las preguntas deben ser contestadas por los funcionarios o empleados de la entidad, la veracidad de las respuestas pueda ser “sí” o “no”. Sin embargo, algunas preguntas, por su naturaleza requieren observaciones más detalladas.

VENTAJAS DEL USO DEL CUESTIONARIO

- Se puede alcanzar a un mayor número de personas.
- Menores gastos del personal.
- Menor tiempo.
- Mayor libertad en las respuestas, manteniendo el anonimato.
- Menores riesgos y distorsiones en las respuestas, no hay influencia del entrevistador.

DESVENTAJAS DEL USO DEL CUESTIONARIO

- Riesgo de un elevado porcentaje de cuestionario sin respuestas.
- Imposibilidad de ayudar al informante cuando no han comprendido las preguntas
- Dificultad para realizar control y la verificación de la información.
- Recepción tardía de muchos cuestionarios, no utilizables.

1.10.2. Procesos de adquisición de bienes y servicios

- ❖ **Fase de elaboración del plan anual de adquisiciones o contrataciones de bienes.** Establece tipo de bienes y/o servicios requeridos para que la administración funcione o pueda ejercer a cabalidad sus atribuciones. Por ello debe tenerse en cuenta lo siguiente: Las metas y objetivos que deben estar contemplados en el plan de gestión presupuestaria. Precisión de la cantidad, características de los bienes o servicios. Se realiza en coordinación con el área u oficina encargada de las adquisiciones.
- ❖ **Fase de determinación de los postores o contratistas.** Los impedimentos para ser postor o contratista. La inscripción de contratistas en el “registro nacional de contratistas”. La exclusión del postor del “registro de inhabilitación para contratar con el estado”.
- ❖ **Fase de inicio del proceso de contratación o adquisición.** Comprende: Se inicia la convocatoria, la cual puede ser: publica para los casos de licitación, concurso o adjudicación directa por convocatoria pública o privada por la invitación, para los casos de adjudicación directa por invitación y de menor cuantía. El tipo de procedimiento contractual este definido por los montos estimados en la entidad a través del valor referencial o costo del bien o servicio que desea adquirir o contratar. Los procesos o requisitos que tiene cada una de ellas están estipuladas en la ley de contrataciones y adquisiciones.
- ❖ **Fase de formalización de proceso de adquisición o adquisición.** Dentro del área de abastecimientos se encuentra el área de adquisiciones que se encarga de recepcionar los informes de requerimientos y la notas de pedido de las aéreas usuarias, se procede con las cotizaciones dentro del mercado local y/o nacional, una vez realizada la cotización de precios de los bienes y/o servicios se solicita la afectación presupuestal, en caso exista disponibilidad presupuestal se procede con la generación de las órdenes de compra y/o servicio dependiendo

del tipo de requerimiento ,si las compras y los servicios a contratar son menores a diez mil ochocientos nuevos soles, entonces se considera una compra directa , pero en caso supere este monto se tendrá que convocar mediante un proceso de selección, donde se tiene que cumplir ciertos procedimientos para realizar la compra requerida, y así cumplir con el requerimiento solicitado.

Una vez elaboradas las órdenes de compra y/o servicio se deriva a la oficina de presupuesto para la respectiva afectación presupuestal y cuando retorne se procede con la fase del compromiso por el bien o el servicio después ya se entrega la orden al proveedor.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

ELDA MONTEROSO (2000). En su tesis: "EL PROCESO LOGISTICO Y LA GESTION DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO". Concluye:

- Conforme el campo de batalla de las empresas se hace más complejo, las compañías deben buscar soluciones creativas y eficientes para permanecer en el mercado. La logística se presenta como una oportunidad estratégica de crecimiento y competitividad, a partir de la integración de funciones internas y de la asociación entre empresas en una cadena de suministros.
- La tecnología informática permite acceder a formas más eficaces de administración de la cadena de demanda, mejorando las condiciones para lograr una mayor presencia en el mercado y una mayor rentabilidad.
- La internacionalización de los factores productivos es un punto de inflexión entre la vieja concepción de un mundo de rígidas fronteras y un escenario de actuación globalizado, donde los límites se vuelven cada vez menos visibles. De nuevo, aquí cobra importancia la administración del proceso logístico, esta vez, en forma global.

2.1.2. A nivel nacional

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA DETERMINACIÓN DEL COSTO DE VENTAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES NAYLAMP S.R.L. UBICADA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO EN EL AÑO 2013. Concluye:

- ❖ Al evaluar la gestión logística que se desarrolla en la empresa Distribuciones Naylamp SRL concluimos, que esta, si influye significativamente en la determinación del costo de ventas; en esta investigación hemos comprobado que no se desarrolla de manera efectiva el proceso logístico por lo que el costo de ventas determinado

por la empresa en el periodo enero – junio 2013 difiere al costo de ventas determinado en esta tesis, siendo este importe mayor.

- ❖ Al evaluar la gestión logística comprobamos que en la empresa Distribuciones Naylamp SRL no cumple de manera eficiente con este proceso, por lo que es necesario esquematizar el proceso de compra y distribución de mercancías de los almacenes, a través de un diagrama de proceso, por medio de un sistema computarizado de inventarios, se lograra controlar la salida de materiales del almacén, a la vez se podrá auditar si las salidas fueron justificadas y se visualizará los stocks oportunamente, adicionalmente un trabajador debe llevar un registro.
- ❖ De la misma forma, las mejoras estructurales del almacén será un mayor aprovechamiento, porque será seguro para las instalaciones, personal y medio ambiente, así se diversificará la mercancía de acuerdo al modelo y marca, esto ayudará al mejoramiento del proceso logístico de la empresa de Distribuciones Naylamp SRL.
- ❖ Para la determinación del costo, se evaluó su proceso de compra, almacenamiento, distribución e infraestructura, logrando obtener los gastos de cada actividad, para ser comparados con el verdadero costo. Al hallar dicho costo de venta, nos da un resultado beneficioso tributariamente, porque a pesar de que la utilidad disminuye, el impuesto a la renta será menor; pero al obtener un margen de contribución menor, disminuye la capacidad de hacer frente a otros gastos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema de control

Chiavenato, I. (2001); dice que: El sistema de control es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables generalmente aceptados. Los directivos de las organizaciones deben

crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

a. ORGANIZACIÓN: Los elementos del control interno en que interviene la organización son:

- ❖ **DIRECCION:** Que asume la responsabilidad de la política general de la institución y de las decisiones tomadas en su desarrollo.
- ❖ **COORDINACION:** Que adopte las obligaciones y necesidades de las partes integrantes, a un todo homogénea y armónica, que prevé los conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.
- ❖ **DIVISION DE LABORES:** Que defina claramente la independencia de las funciones de: operación, custodia (caja, tesorería) y registro.
- ❖ **ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES:** Que establece con claridad los nombramientos, su jerarquía y delegue facultades de autorización coherente con las responsabilidades asignadas.

b. Procedimiento

La existencia de control interno tiene necesidad de que sus principios se apliquen mediante procedimientos que garantiza la solidez de la organización. Sus mecanismos son:

- ❖ **PLANEACION Y SISTEMATIZACION:** El uso de un instructivo en general o, una serie de instructivos sobre funciones de dirección y coordinación, la división de labores; el sistema de autorizaciones y fijación de responsabilidades. Estos instructivos usualmente asumen la forma de manuales de procedimientos.
- ❖ **REGISTROS Y FORMAS:** Un buen sistema de control interno debe procurar procedimientos adecuados para el registro completo, correcto de los activos, pasivos, ingresos y gastos.
- ❖ **INFORME:** Los informes contables constituyen en este aspecto un elemento muy importante del control interno, desde la preparación de balances mensuales, hasta las hojas de distribución de saldos por antigüedad o de obligaciones por vencimiento.

c. Personal

El sistema del control interno no cumple su objetivo si las actividades diarias se encuentran a cargo del personal con falta de capacitación.

Características del control de personal:

- ❖ **ENTRENAMIENTO:** Mientras mejores programas de entrenamiento se encuentran en vigencia, más apto será el personal.
- ❖ **EFICIENCIA:** Dependerá del juicio del personal aplicado a toda actividad.
- ❖ **MORALIDAD:** Los requisitos de admisión y el constante interés de los directivos por el comportamiento del personal son ayudas importantes de control. Las vacaciones periódicas y un sistema de rotación de personal deben ser obligatorias hasta donde le permitan las necesidades.
- ❖ **RETRIBUCION:** Es indudable que un personal retribuido adecuadamente se presta mejor a realizar los propósitos de la entidad con entusiasmo y que concentre mayor atención en cumplir con eficiencia.

d. Supervisión

Es necesaria la vigilancia constante para que el personal desarrolle los procedimientos a su cargo de acuerdo con los planes de la organización. La supervisión se desarrolla en diferentes niveles, por diferentes funciones y empleados y en forma directa e indirecta.

Los requisitos del sistema de control interno son los siguientes:

- Deben ser comprensibles.
- Deben de adaptarse a la forma de organización.
- Han de registrar las desviaciones en forma rápida.
- Deben ser apropiados.
- Deben ser flexibles.
- Deben ser económicos, y
- Deben tender a una acción correctiva.

e. Técnicas de análisis

Arias, F. (1989); menciona lo siguiente: Las técnicas de análisis son las siguientes:

❖ **FLUJOGRAMAS:** Es una técnica que representa gráficamente de manera lógica y precisa, clara y concisa; el desarrollo secuencial de un sistema, un proceso operativo o un elemento de ese proceso, así como las labores individuales, maquinaria o cualquier otro aspecto informativo realizado mediante documentos u opiniones, así mismo con la utilización de símbolos convencionales.

OBJETIVOS

- Brindar ayuda a los analistas y otros especialistas para conocer en forma rápida y fácil, sobre el recorrido que sigue los documentos que se utilizan y poder detectar los pasos inútiles y las operaciones estériles, así como la duplicidad de actividades.
- Expresa en forma clara y en fácil lectura, el recorrido y el procesamiento de los documentos, por parte de los trabajadores que intervienen en diversos procesos.
- Expresa claramente y en fácil comprensión el recorrido y procesamiento de los documentos y operaciones.
- Determina la separación funcional de responsabilidades por áreas.
- Describe las operaciones que comprende todos y cada uno de los procesos operativos.

TIPOS Y USOS DE FLUJOGRAMAS

Para el análisis de una sola forma, presentando los pasos que se desarrollan en el manejo de un solo formulario.

Para el análisis de formas múltiples, el cual presenta los pasos que se desarrollan en el manejo de las diversas copias de un formato o pape, o diversos formularios que se cambian en una rutina.

Para analizar la actividad del personal, para lo cual se presenta el proceso en términos de la actividad física o mental de un individuo.

❖ **CUESTIONARIO**

Los constituye el listado de preguntas, sobre las diferentes áreas, que serán respondidas.

Las preguntas deben ser contestadas por los funcionarios o empleados de la entidad, la veracidad de las respuestas pueda ser

“sí” o “no”. Sin embargo, algunas preguntas, por su naturaleza requieren observaciones más detalladas.

VENTAJAS DEL USO DEL CUESTIONARIO

- Se puede alcanzar a un mayor número de personas.
- Menores gastos del personal.
- Menor tiempo.
- Mayor libertad en las respuestas, manteniendo el anonimato.
- Menores riesgos y distorsiones en las respuestas, no hay influencia del entrevistador.

DESVENTAJAS DEL USO DEL CUESTIONARIO

- Riesgo de un elevado porcentaje de cuestionario sin respuestas.
- Imposibilidad de ayudar al informante cuando no han comprendido las preguntas
- Dificultad para realizar control y la verificación de la información.
- Recepción tardía de muchos cuestionarios, no utilizables.

2.2.2. Procesos de adquisición de bienes y servicios

Tome, A. (2014); menciona lo siguiente: para que la administración funcione a cabalidad sus atribuciones, debe tener en cuenta las fases que se menciona:

- ❖ **Fase de elaboración del plan anual de adquisiciones o contrataciones de bienes.** Establece tipo de bienes y/o servicios requeridos para que la administración funcione o pueda ejercer a cabalidad sus atribuciones. Por ello debe tenerse en cuenta lo siguiente: Las metas y objetivos que deben estar contemplados en el plan de gestión presupuestaria. Precisión de la cantidad, características de los bienes o servicios. Se realiza en coordinación con el área u oficina encargada de las adquisiciones.
- ❖ **Fase de determinación de los postores o contratistas.** Los impedimentos para ser postor o contratista. La inscripción de contratistas en el “registro nacional de contratistas”. La exclusión del postor del “registro de inhabilitación para contratar con el estado”.
- ❖ **Fase de inicio del proceso de contratación o adquisición.** Comprende: Se inicia la convocatoria, la cual puede ser: publica

para los casos de licitación, concurso o adjudicación directa por convocatoria pública o privada por la invitación, para los casos de adjudicación directa por invitación y de menor cuantía. El tipo de procedimiento contractual este definido por los montos estimados en la entidad a través del valor referencial o costo del bien o servicio que desea adquirir o contratar. Los procesos o requisitos que tiene cada una de ellas están estipuladas en la ley de contrataciones y adquisiciones.

❖ **Fase de formalización de proceso de adquisición o adquisición.** Dentro del área de abastecimientos se encuentra el área de adquisiciones que se encarga de recepcionar los informes de requerimientos y la notas de pedido de las aéreas usuarias, se procede con las cotizaciones dentro del mercado local y/o nacional, una vez realizada la cotización de precios de los bienes y/o servicios se solicita la afectación presupuestal, en caso exista disponibilidad presupuestal se procede con la generación de las órdenes de compra y/o servicio dependiendo del tipo de requerimiento ,si las compras y los servicios a contratar son menores a diez mil ochocientos nuevos soles, entonces se considera una compra directa , pero en caso supere este monto se tendrá que convocar mediante un proceso de selección, donde se tiene que cumplir ciertos procedimientos para realizar la compra requerida, y así cumplir con el requerimiento solicitado.

Una vez elaboradas las órdenes de compra y/o servicio se deriva a la oficina de presupuesto para la respectiva afectación presupuestal y cuando retorne se procede con la fase del compromiso por el bien o el servicio después ya se entrega la orden al proveedor.

2.3. Bases conceptuales

❖ **COMPRAS:** son operaciones que se realizan para satisfacer una determinada necesidad. Así como también es la operación que se propone suministrar, en las mejores condiciones posibles, a los distintos sectores de una empresa, los materiales (materia prima, productos semiacabados, accesorios, bienes de consumo, maquinas,

servicios, etc.) que son necesarios para alcanzar los objetivos que la administración de la misma ha definido.

- ❖ **ESTRATEGIA:** curso de acción al cual se comprometen todos los recursos de la empresa para alcanzar sus objetivos. La estrategia debe manifestarse en términos de significado operacional.
- ❖ **GARANTÍA:** fianza, prenda, cosa que asegura y protege contra algún riesgo necesidad; compromiso temporal del fabricante o vendedor.
- ❖ **INVENTARIO:** lista de materiales, mercancías o artículos disponibles en el almacén.
- ❖ **ORDEN DE COMPRA:** documento que maneja el departamento de compras y que puede variar en su forma y extensión. Al momento de ser firmado por el vendedor y comprador, se convierte en un contrato de compraventa.
- ❖ **PLANIFICACIÓN:** actividad organizacional que requiere establecer un curso preestablecido de acciones empezando con la determinación de metas.
- ❖ **PEDIDO:** documento manejado comúnmente por las empresas se considera un tanto informal en virtud de que no hay sanciones de trascendencia, sobre todo para el proveedor en caso de incumplimiento.
- ❖ **PRECIO:** valor en que se estima algo, sinónimo de costo, importe. Valor que se le da a un bien o servicio.
- ❖ **PROCESO:** conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. Define y norma las actividades que realiza una organización, así como la armonización de los diferentes elementos que intervienen en el mismo.
- ❖ **PROVEEDOR:** persona encargada de abastecer o proporcionare alguna cosa (llámese materiales, materias primas, etc.) a otra, sea ésta física o moral. Alguien que proporciona lo que está faltando en una empresa.
- ❖ **REGISTRO DE COMPRAS:** tarjetas o expediente donde se anotan todos los pedidos hechos a los diferentes proveedores, cantidad comprada, descuentos obtenidos, condiciones de pagos.

- ❖ **SERVICIO:** Es el conjunto de prestaciones que el cliente, espera además el producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. Es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza.
- ❖ **STOCK:** Adición de Bienes en una cantidad determinada que un comerciante tiene la posibilidad de colocar en almacén durante un período determinado.

2.4. Bases epistemológicas o bases filosóficas o bases antropológicas

2.4.1. Bases epistemológicas

Paradigma positivista

También denominado paradigma cuantitativo, empírico-analítico, racionalista es el paradigma dominante en algunas comunidades científicas. Tradicionalmente la investigación en educación ha seguido los postulados y principios surgidos de este paradigma.

Este enfoque se vincula a las ideas positivistas y empiristas de grandes teóricos del siglo XX y principio del XXI, como Comte (1788-1857), S. Mill (1806-1873), Durkheim (1858-1917) y Popper (Viena, 1902).

El positivismo es una escuela filosófica que defiende determinados supuestos sobre la concepción del mundo y el modo de conocerlo:

- a. El mundo natural tiene existencia propia, independientemente de quien lo estudia.
- b. Está gobernado por leyes que permiten explicar, predecir y controlar los fenómenos del mundo natural y pueden ser descubiertas y descritas de manera objetiva y libre de valor por los investigadores con métodos adecuados.
- c. El conocimiento que se obtiene se considera objetivo y factua, se basa en la experiencia y es válido para todos los tiempos y lugares, con independencia de quien lo descubre.
- d. Utiliza la vía hipotético-deductiva como lógica metodológica válida para todas las ciencias.

e. Defiende la existencia de cierto grado de uniformidad y orden en la naturaleza.

En el ámbito educativo su aspiración básica es descubrir las leyes por las que se rigen los fenómenos educativos y elaborar teorías que guíen la acción educativa.

Como lo señala Popplewitz (1988-66), este enfoque se puede configurar a partir de cinco supuestos interrelacionados:

- a. La teoría ha de ser universal, no vinculada a un contexto específico ni las circunstancias en las que se formulan las generalizaciones.
- b. Los enunciados científicos son independientes de los fines y valores de los individuos. La función de la ciencia se limita a descubrir las relaciones entre los hechos.
- c. El mundo social existe como un sistema de variable. Éstos son elementos distintos y analíticamente separables en un sistema de interacciones.
- d. La importancia de definir operativamente las variables y de que las medidas sean fiables. Los conceptos y generalizaciones solo deben basarse en unidades de análisis que sean operativizables.
- e. La importancia de la estadística instrumento de análisis e interpretación de datos.

Este paradigma lleva asociado el peligro de reduccionismo al aplicarse al ámbito educativo. Si bien permite satisfacer ciertos criterios de rigor metodológico, sacrifica el estudio de otras dimensiones sustantivas del hecho educativo como realidad humana, sociocultural e incluso política e ideológica.

2.4.2. Bases filosóficas

a. Teoría Psicodinámica

Feist, J.; en su obra Teorías de la personalidad, plantea que: “[...] La teoría de la psicodinámica argumenta que la conducta es la consecuencia de fuerzas psicológicas inherentes al individuo que se da fuera de la conciencia. La teoría psicodinámica aduce 5 proposiciones ellas son:

1. Que nos comportamos de forma inconsciente.

2. En nuestra mente surgen conflictos.
3. La personalidad se empieza a formar por experiencias tempranas en la niñez.
4. La manera en como pensamos sobre nosotros mismos influye en como sociabilizamos con los demás.
5. Tener una personalidad desarrollada influye en como manejamos los sentimientos sexuales o agresivos si somos dependiente en lugar de independiente.

La orientación psicodinámica en el campo de la salud mental sigue una línea que recoge el pensamiento psicoanalítico, basándose en que el acto de conducta es siempre un acto con sentido y con finalidad, con independencia de que el sujeto posea, o no, conocimiento de los mismos. La metodología derivada de esa concepción apunta, consecuentemente, a la exploración y objetivación de ese mundo interno del que el sujeto no tiene conocimiento, considerando lo inadvertido o inconsciente de la conducta como un componente esencial de la misma, precisamente por considerar que es lo inconsciente lo que da sentido y soporte a la conducta manifiesta. Ese objetivo marca la diferencia que la distingue de otras metodologías, las cuales tratan de una forma más marginal los componentes inadvertidos de la conducta.

Una gran parte de la actividad psíquica se produce al margen de la conciencia, aunque dicha actividad y contenidos los podemos deducir a partir de lo que es conocido. Un concepto central en la orientación psicodinámica es el de que, tanto las conductas, como los síntomas, están notablemente influidos por fuerzas de naturaleza inconsciente cuyos factores causales son múltiples y bastante complejos.

La consideración del carácter específicamente individual de toda experiencia humana. Como señala Erich Fromm (1972), "nunca la experiencia de una persona es idéntica a la experiencia de otra... de hecho, hasta la experiencia de una misma persona no es nunca la misma en ocasiones diferentes, porque nadie es exactamente el mismo en dos momentos de su vida". El pensamiento psicodinámico

plantea que nosotros no nos conocemos verdaderamente a nosotros mismos, siendo una de las metas del tratamiento alcanzar el self verdadero del paciente. Fonagy (2003) destaca que “la necesidad de ser conocido, validado y reconocido puede ser tan fundamental como el deseo de comprender en el curso de una terapia dinámica”.

Sigmund Freud; en su obra más conocida, La interpretación de los sueños. Die Traumdeutung, explica el argumento para postular el nuevo modelo del inconsciente y desarrolla un método para conseguir acceder al mismo, tomando elementos de sus experiencias previas.

“ [...] El ello (id): Conjunto de impulsos y deseos inconscientes que continuamente buscan expresión. Opera acorde al principio de placer.

El yo (Ego).- Mediador de la realidad, consciente y necesidades instintivas. Opera acorde al principio de realidad: por medio de razonamiento inteligente, el yo trata de demostrar la satisfacción de los deseos del id hasta que pueda hacerse de manera segura y exitosa. Opera en los niveles consciente, subconsciente e inconsciente.

El súper yo (Superego).- No nacemos con él, lo desarrollamos con el tiempo. Son los estándares sociales que el individuo ha interiorizado, la consciencia y el yo ideal (como le gustaría ser a la persona).

Mecanismos de defensa.- Cuando el ego es incapaz de controlar los impulsos del id de manera aceptable para el superyó, experimenta ansiedad. La ansiedad causa sentimientos de desasosiego, aprensión o preocupación. El ego recurre al uso de una variedad de mecanismos de defensa para reducir la incomodidad causada por la ansiedad.

- Negación: Rehusarse a reconocer una realidad dolorosa o amenazante.
- Represión: Excluir de la consciencia pensamientos incómodos
- Proyección: Atribuir a otros los propios motivos, sentimientos o deseos reprimidos.

- Identificación: Adoptar las características de alguien más para evitar sentirse incompetente.
- Regresión: Volver a la conducta y las defensas infantiles.
- Intelectualización: Pensar de manera abstracta acerca de problemas estresantes.
- Reacción formativa: Expresión de ideas exageradas que son lo opuesto de las creencias o sentimientos reprimidos.
- Desplazamientos: Cambiar los motivos reprimidos de un objeto original a un objeto sustituto.
- Sublimación: Reorientar los motivos y sentimientos reprimidos en canales socialmente más aceptables.

La teoría de Freud del desarrollo de la personalidad es psicosexual, se concentra en la forma en la que satisfacemos el instinto sexual en el curso de la vida. Hay varias etapas, cada una es enfocada en diferentes partes del cuerpo: Etapa oral, Etapa anal, Etapa fálica, Etapa de latencia y Etapa genital”.

Alfred Adler en su obra La práctica y la teoría de la psicología individual; decía que “ [...] la gente se esfuerza por perfeccionarse social y personalmente, se establecen metas importantes para sí mismos que se dirigen a su conciencia”.

Esta gente comúnmente utiliza el método de compensación, que es el desarrollo de la personalidad para superar debilidades físicas.

Además, Adler también habla del complejo de inferioridad, dijo que era una fijación en sentimientos de inferioridad y como consecuencia había una parálisis emocional y social.

Adler calificó a los estilos de vida para alcanzar la perfección persona y en sociedad en 4:

- tipo dirigente – poco interés social o percepción cultural
- tipo obtenedor – toman en lugar de dar.
- tipo evitativo – escapan de los problemas de la vida y no participan en actividades constructivas desde el punto de vista social.

- tipo socialmente útil – tienen mucho interés en actividades sociales.

Erik Erikson este psicoanalista le daba mucha importancia a la relación padre- hijo, decía que este era el primer contacto con la sociedad determinaría como será con ellos y los demás.

Los niños desarrollarían un sentido de identidad si se sienten compatibles y valorados ante los ojos de sus padres y ante la sociedad. Que sientan que sus necesidades y deseos son compatibles con los de la sociedad personificada por su familia.

Además, clasificó a la vida en 8 etapas:

- esperanza (1-2 años)
- voluntad (3-4 años)
- determinación (5-6 años)
- competencia (7-12 años)
- fidelidad (12 – 19 años)
- amor (20 – 40 años)
- cuidado (40 – 65 años)
- sabiduría (desde 65 años)

Cloninger, S. En su obra Teorías de la Personalidad hace mención a Karen Horney (1950), quien en su libro *Neurosis and Human Growth* le da mucha importancia a los factores ambientales y sociales. Ella hablo mucho de la ansiedad “Decía que era una reacción a peligros reales o imaginarios, no siempre en contextos sexuales”.

Después de largos estudios, Horney llego a la conclusión de que los adultos ansiosos desarrollaban tendencias neuróticas como:

- moverse hacia- acercarse (sumisión) – ceder y someterse
- moverse contra – atacar (hostilidad) – inseguro y ansioso
- moverse lejos – alejarse (desapego) - no quieren ser lastimados.

Por ultimo llego a la conclusión de que la confianza característica de cada persona en cualquier tendencia, se refleja en sus patrones de conducta o tipos de personalidad.

Schultz, D. En su libro Teorías de la Personalidad hace mención a: Carl Jung donde plantea que; “[...] el inconsciente consta

de dos componentes bien diferenciados: el inconsciente personal, que contiene los pensamientos reprimidos, las experiencias olvidadas y las ideas no desarrolladas; y el inconsciente colectivo, río subterráneo de recuerdos y patrones conductuales que fluyen hacia nosotros desde las generaciones pasadas.

A través de milenios, la mente humana ha ido adquiriendo ciertas formas del pensamiento, o arquetipos, que dan origen a las imágenes mentales o a las representaciones mitológicas. La persona, uno de los muchos arquetipos descritos por Jung, es la parte de la personalidad por la cual nos conoce la gente, una especie de máscara que nos ponemos en público. Los otros dos arquetipos importantes son el ánima (expresión de los rasgos femeninos en el varón) y el animus (expresión de los rasgos masculinos en la mujer).

Jung creía que en general mostramos una de dos actitudes frente al mundo: a los extrovertidos les interesan los otros y el mundo en general; a los introvertidos les preocupa más su mundo privado. Más tarde, Jung dividió a las personas en individuos racionales, que regulan su conducta con los pensamientos y los sentimientos, e individuos irracionales, que basan sus acciones en percepciones, tanto sensuales como intuitivas”.

b. Teorías Conductistas

Campos, L. en su obra Diccionario de psicología del aprendizaje; dice: “[...] El conductismo se basa en que todas las conductas son aprendidas y en algún momento de la vida se asocian a estímulos favorables o desfavorables adoptando así una connotación que va a mantenerse posteriormente. Según esta teoría, la ansiedad es el resultado de un proceso condicionado de modo que los sujetos que la padecen han aprendido erróneamente a asociar estímulos en un principio neutros, con acontecimientos vividos como traumáticos y por tanto amenazantes, de manera que cada vez que se produce contacto con dichos estímulos se desencadena la angustia asociada a la amenaza. La teoría del aprendizaje social dice que se puede desarrollar ansiedad no solo a

través de la experiencia o información directa de acontecimientos traumáticos, sino a través del aprendizaje observacional de las personas significativas al entorno”.

c. Teorías Cognitivistas

García García, Emilio. «Primera Ponencia, Teoría de la Mente y Ciencias Cognoscitivas». Nuevas perspectivas científicas y filosóficas sobre el ser humano; menciona: “El interés de la psicología cognitiva es doble. El primer interés es estudiar cómo las personas entienden el mundo en el que viven y también se abordan las cuestiones de cómo los seres humanos toman la información sensorial entrante y la transforman, sintetizan, elaboran, almacenan, recuperan y finalmente hacen uso de ella. El resultado de todo este procesamiento activo de la información es el conocimiento funcional en el sentido de que la segunda vez que la persona se encuentra con un acontecimiento del entorno igual o similar está más segura de lo que puede ocurrir comparado con la primera vez...; ... la ansiedad como resultado de "cogniciones" patológicas. Se puede decir que el individuo "etiqueta" mentalmente la situación y la afronta con un estilo y conducta determinados. Por ejemplo, cualquiera de nosotros podemos tener una sensación física molesta en un momento determinado, si bien la mayoría de nosotros no concedemos ningún significado a esta experiencia. No obstante, existen personas que interpretan ello como una señal de alarma y una amenaza para su salud física o psíquica lo cual provoca una respuesta neurofisiológica desencadenando así la ansiedad” (p 19).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ámbito

El presente estudio se desarrolló en el ámbito del distrito de Pucallpa, Ucayali; para su tratamiento investigativo en el servicio en Electro Ucayali S.A.

3.2. Población

La población de la presente investigación estuvo constituida por las 78 personas que prestan servicios en Electro Ucayali S.A.

3.3. Muestra

Para determinar la muestra de nuestra investigación, hemos empleado el muestreo no probabilístico sin normas o circunstancial, en razón de que fue el investigador quien ha elegido de manera voluntaria o intencional a los 60 trabajadores que presta servicios en Electro Ucayali S.A. Al respecto; Carlessi, menciona: “Se dice que el muestreo es circunstancial cuando los elementos de la muestra se toman de cualquier manera, generalmente atendiendo razones de comodidad, circunstancias, etc.” (p24).

La ventaja de esta muestra no probabilística es su totalidad para un determinado diseño de estudio, que requiere no tanto una representatividad de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema.

Por otro lado; Sampieri explica: “Las muestras no probabilísticas, también llamadas dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal y un poco arbitrario. Aun así, se utilizan en muchas investigaciones y a partir de ellas se hacen inferencias sobre la población. Está relacionado con el dicho para muestra basta un botón” (p226).

Los criterios que se utilizaron para seleccionar la muestra fueron:

1. Los elementos de la muestra fueron trabajadores que prestan servicios en Electro Ucayali S.A., 2016; divididos en dos grupos: "A" y "B".
2. Atendiendo razones de comodidad se realizó la distribución de los grupos al azar mediante sorteo y hemos considerado a los trabajadores del GRUPO "A" como N° 01(G.E.); durante el proceso de atención estuvo dirigido por el tesista aplicando el sistema de control y a los trabajadores del GRUPO "B" como el N° 02 (G.C.), donde no hay tratamiento.
3. En total la muestra estuvo constituido por 60 trabajadores; 30 para el grupo experimental y 30 para el grupo control, ambos grupos tuvieron similares características y se desarrollaron en las mismas condiciones.

Por lo tanto, la muestra de nuestro trabajo de investigación quedó establecida de la siguiente manera:

CUADRO N° 01
TRABAJADORES DE ELECTRO UCAYALI S.A., 2016

ALUMNOS	SEXO		TOTAL
	VARONES	MUJERES	
Grupo Experimental: Grupo "A"	18	12	30
Grupo Control: Grupo "B"	13	17	30

Fuente: Planilla de trabajadores que prestan servicios en Electro Ucayali S.A., 2016

Elaboración: Tesista

3.4. Nivel y tipo de investigación

3.4.1. Nivel de la investigación

De acuerdo a Sergio Carrasco Días, en su obra Metodología de la Investigación Científica. "Según la manipulación de variables utilizamos el nivel de investigación aplicada luego de conocer las características del fenómeno o hecho que se investiga, para predecir lo que podría ocurrir con la aplicación del sistema de control" (p42).

3.4.2. Tipo de investigación

Tomando como referencia los tipos de investigación que presenta Sergio Carrasco Días, en su obra Metodología de la

Investigación Científica, “según el grado de abstracción; en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación se utilizó el tipo de investigación experimental, cuyo propósito fue aportar al conocimiento científico” (p59).

3.5. Diseño de investigación

Teniendo en cuenta la clasificación de los diseños experimentales de Hernández Sampieri, “el presente estudio de investigación correspondió a un diseño experimental en su modalidad CUASI EXPERIMENTAL, estos modelos se utilizan en casos donde es difícil o casi imposible el control experimental riguroso y sólo es posible alcanzar a manejar algunas fuentes que amenacen su validez tanto interna como externa” (p126).

En este diseño intervinieron dos grupos de trabajo, un grupo experimental y un grupo control con la aplicación de la pre prueba y post prueba, cuyo esquema fue el siguiente:

GE: O₁.....X.....O₃

GC: O₂ – O₄

Dónde:

GE: Grupo experimental

GC: Grupo control

X: Representa la variable independiente a aplicar después de la pre prueba en el grupo experimental

O₁ y O₃: Pre prueba del grupo experimental y control.

O₂ y O₄: Post prueba para el grupo experimental y control.

– : Ausencia del tratamiento experimental, indica que se trata de un grupo control.

3.6. Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo de la presente investigación se seleccionó las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

a. Técnicas

Según Carrasco (2005, p. 274), afirma que “Constituye un conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los

investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica. Las técnicas como herramientas, procedimientos y estrategias suponen un previo conocimiento...”

Según el mismo Carrasco (2005, p. 334), afirma que “La investigación científica como proceso sistemático de indagación y búsqueda de nuevos conocimientos acerca de hechos y fenómenos de la realidad, solo es posible mediante la aplicación de instrumentos de investigación o medición”. Todo instrumento tiene un carácter riguroso y general porque posteriormente serán procesados para obtener la información requerida por la investigación. Las técnicas de recolección de datos usados durante el proceso de investigación fueron: fichaje bibliográfico y hemerográficas y de resumen y análisis documental; y para medir la variable fue la encuesta: Es una técnica muy extendida porque permite obtener información precisa de una gran cantidad de personas. El hecho de tener preguntas cerradas, permite calcular los resultados y obtener porcentajes que permitan un análisis rápido de los mismos. Además, es un método ágil.

b. Instrumentos

El cuestionario: Por ser la percepción de un fenómeno o de las características de un objeto o de un ser vivo por medio de los sentidos, la investigadora ha escogido como instrumento a utilizar el cuestionario, consistente en la recopilación de información de los indicadores correspondiente a procesos de adquisición de bienes y servicios: elaboración del plan anual; determinación de los postores o contratistas; inicio del proceso de contratación y formalización de proceso; de la variable dependiente. Contiene 20 preguntas, con su respectiva escala de valoración (satisfactoria, medianamente satisfactoria, mínimamente satisfactoria e insatisfactoria), Consisten en una serie de categorías ante cada una de las cuales el investigador emite un juicio, indicando el grado en el cual se haya presente una característica en la actuación del paciente o la frecuencia con que ocurre determinada conducta. La escala exige una evaluación cualitativa de determinados aspectos de una actividad o producto, vistos en forma parcial o en conjunto; destinados a recoger, procesar y analizar información sobre hechos estudiados en la

muestra. Sus preguntas pretenden alcanzar información mediante las respuestas.

Ficha bibliográfica es un instrumento que permitió recolectar datos de grupos numerosos. De manera que para la obtención de resultados en el presente estudio aplicamos las fichas de recolección de datos. Este instrumento se caracterizó por estar constituido básicamente por preguntas cerradas. Sus ventajas: costo relativamente bajo en comparación con la entrevista; obtención en un período bastante breve. Al respecto Carrasco (2005, p. 318), afirma lo siguiente: “Es el más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas”. Para esta investigación se plantearon una serie de ítems en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pidió la aptitud de los entrevistados con un escalamiento tipo Likert.

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

Con las escalas elaboradas y la muestra establecida se procedió a la recolección de la información. Para ello se llevó a cabo la validez y la confiabilidad de los instrumentos de medición.

Se midió las variables dependientes; teniendo en cuenta la objetividad, precisión, veracidad y autenticidad del instrumento de evaluación.

a. La validez

Al respecto Neil Salkind nos recomienda tener presente que “la validez de un instrumento a menudo se define dentro del contexto de cómo se está usando la prueba”.

Los instrumentos han pasado por un proceso de revisión y/o evaluación, donde se aplicó la ficha de validación por juicio de expertos como: Dr. Arturo Lucas Cabello; Andrés Avelino Camara Acero y la Dr. Silvia Marquez Zevallos; la cual tuvo la escala de valoración: muy deficiente, deficiente, regular, bueno y muy bueno; por lo que la escala o nivel alcanzada por el instrumento fue BUENO; asimismo, se aplicó una prueba piloto a un grupo con las mismas características de la muestra, para comprobar su efectividad y validez.

La validez del instrumento se midió en función a los resultados del instrumento aplicado y no al cuestionario mismo.

La validez de contenido; se hizo la evaluación del instrumento de investigación respecto a la coherencia, veracidad, secuencia y dominio del contenido (variables, indicadores e índices), de aquello que se midió. Nos permitió conocer si en el instrumento se ha considerado todos los temas y subtemas que comprendió la variable en estudio, es decir, si el instrumento preguntó o indagó acerca de todo lo que se necesita saber.

La validez de criterio; aquí se determinó comparando los resultados obtenidos con los instrumentos diseñados por el investigador, con los resultados estandarizados de otros cuestionarios considerados óptimos o modelos de eficiencia y eficacia.

La validez de constructo; esta validez vincula los componentes prácticos del puntaje de la prueba con alguna teoría o modelo de conducta subyacente.

Hernández Sampieri y otros sostienen que la validez de un constructo “se refiere al grado en que una medición se relaciona consistentemente con otras mediciones, de acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente y que conciernen a los conceptos (o constructos) que están siendo medidos. Un constructo es una variable medida y que tiene lugar dentro de una teoría o esquema teórico”.

Para mayor credibilidad se anexa la ficha de validación, por la cual se guiaron los expertos.

b. La confiabilidad

La confiabilidad es la cualidad o propiedad de nuestro instrumento de medición, que nos permitió obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempo.

Los términos claves que la identificaron fueron: consistente estable, predecible y objetivo. Consistente estable, porque los resultados no variaron, aun cuando han sido obtenidos en diferentes tiempos. Predecible porque la precisión y certeza del instrumento hizo suponer las características de los resultados. Y objetivo, porque los

resultados obtenidos se ajustaron a la realidad a la cual corresponden las variables en estudio.

Neil Salkind, nos dice que “algo que es confiable, funciona en el futuro como lo ha hecho en el pasado. Una prueba o medida de conducta confiable, puede medir la misma cosa más de una vez y producirá los mismos resultados”.

La confiabilidad de nuestro instrumento se midió en tanto permitió obtener los mismos resultados en tiempos diferentes y a las mismas personas.

En opinión de Hernandez Sampieri y otros, “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”.

Por consiguiente; para determinar el grado de confiabilidad de los cuestionarios, primero se determinó una muestra piloto de 10 personas. Además, se utilizó las puntuaciones obtenidas por las personas de la muestra piloto en la prueba de conocimientos, teniendo en cuenta cada uno de los ítems. Luego se estimó el Alpha de Cronbach del cuestionario, aplicados a las personas de la muestra piloto.

Del mismo modo, el cuestionario que mide la variable dependiente obtuvo un Alpha de Cronbach de 0,8; es decir existe alta confiabilidad. (ver anexo):

3.8. Procedimiento

a. Técnicas para la recolección de datos

Para la recolección de los datos se utilizó la observación sistemática, con su instrumento cuestionario que se aplicó tanto al grupo experimental como al grupo control, antes y después de la utilización del programa de enseñanza individualizada, con la finalidad de recoger datos sobre los procesos de adquisición de bienes y servicios.

b. Técnicas para el procesamiento de datos

- **La revisión y consistencia de la información:** Este paso consistió básicamente en depurar la información revisando los datos contenidos en los instrumentos de trabajo de campo, con el

propósito de ajustar los llamados datos primarios (juicio de expertos).

- **Clasificación de la información:** Se llevó a cabo con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las variables independiente y dependiente.
- **La codificación y tabulación:** La codificación es la etapa en la que se formó un cuerpo o grupo de símbolos o valores de tal manera que los datos fueron tabulados, generalmente se efectuó con números o letras. La tabulación manual se realizó ubicando a la variable en los grupos establecidos en la clasificación de datos, o sea en la distribución de frecuencias. También se utilizó la tabulación mecánica, aplicando programas o paquetes estadísticos de sistema computarizado.

3.9. Plan de tabulación y análisis de datos

a. Técnicas para el análisis e interpretación de datos

➤ Estadística descriptiva para cada variable

Medidas de tendencia central, se calculó la media, mediana y moda de los datos agrupados de acuerdo a la evaluación cualitativa.

Medidas de dispersión, se calculó la desviación típica o estándar, varianza y coeficiente de variación de los datos agrupados.

- **Estadística inferencial para cada variable:** Se aplicó la prueba de hipótesis usando la distribución normal.

b. Técnicas para la presentación de datos

- **Cuadros estadísticos bidimensionales:** Con la finalidad de presentar datos ordenados y así facilitar su lectura y análisis, se elaboró cuadros estadísticos de tipo bidimensional, es decir, de doble entrada porque en dichos cuadros se distingue la variable de investigación.
- **Gráficos de barras:** Sirvió para relacionar las puntuaciones con sus respectivas frecuencias, es propio de un nivel de medición por intervalos, fue el más indicado y el más comprensible.

c. Técnicas para el informe final

- **Sistema computarizado:** Asimismo, el informe se elaboró utilizando distintos procesadores de textos, paquetes y programas, insertando gráficos y textos de un archivo a otro. Algunos de estos programas son: Word, Excel (hoja de cálculo y gráficos) y SPSS.

La codificación es la etapa en la que se formó un cuerpo o grupo de símbolos o valores de tal manera que los datos fueron tabulados, generalmente se efectuó con números o letras. Se realizó la técnica o prueba de la tabulación manual, se realizó ubicando cada uno de las variables en los grupos establecidos en la clasificación de datos, o sea en la distribución de frecuencias. También se utilizó la tabulación mecánica, aplicando programas o paquetes estadísticos de sistema computarizado. Se utilizó la prueba estadística: t de Student.

TABLA N° 01
BASE DE DATOS DE LOS RESULTADOS DE LA PRE PRUEBA Y POST PRUEBA
DEL GRUPO CONTROL Y GRUPO EXPERIMENTAL DE LOS TRABAJADORES DE
ELECTRO UCAYALI S.A., 2016

N°	GRUPO EXPERIMENTAL		GRUPO CONTROL	
	PRE PRUEBA	POST PRUEBA	PRE PRUEBA	POST PRUEBA
	PUNTAJE	PUNTAJE	PUNTAJE	PUNTAJE
1	10	14	10	09
2	08	15	09	12
3	05	16	10	13
4	09	16	10	14
5	10	15	05	08
6	11	18	06	05
7	08	16	09	10
8	07	15	07	07
9	10	18	10	08
10	10	17	11	10
11	05	14	05	09
12	05	15	08	07
13	12	18	10	10
14	10	16	11	11
15	06	17	05	07
16	08	14	06	06
17	05	17	05	05
18	09	15	06	06
19	08	16	10	09
20	07	14	07	06
21	10	17	11	12
22	08	18	11	07
23	08	16	09	08
24	09	19	12	10
25	11	14	09	09
26	06	15	07	07
27	12	16	08	10
28	09	18	09	11
29	10	17	09	07
30	12	16	10	06

FUENTE: Resultado de la prueba de la variable dependiente

ESCALA DE VALORACION			
Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Mínimamente Satisfactorio	Insatisfactorio
(17 - 20)	(14 - 16)	(11 - 13)	(0 - 10)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Resultados de la pre prueba

a. Para el grupo experimental

Tabla 02. Resultados de la pre prueba del grupo experimental respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de electro Ucayali S.A periodo 2016.

PROCESOS DE ADQUISICIÓN	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
INSATISFACTORIO	25	83
MÍNIMAMENTE SATISFACTORIO	5	17
MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	0	0
SATISFACTORIO	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de logística de electro Ucayali

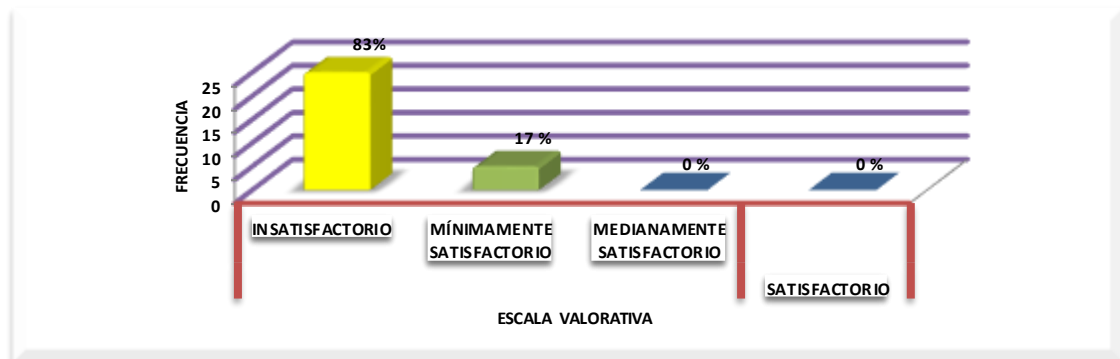


Figura 01: Diagrama de barras de la pre prueba del grupo experimental respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de electro Ucayali S.A periodo 2016.

Análisis

Del análisis se infiere que 25 trabajadores pertenecientes al grupo experimental se encuentran insatisfechos con respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios.

b. Para el grupo control

Tabla 03. Resultados de la pre prueba del grupo experimental respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de electro Ucayali S.A periodo 2016.

PROCESOS DE ADQUISICIÓN	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
INSATISFACTORIO	25	83
MÍNIMAMENTE SATISFACTORIO	5	17
MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	0	0
SATISFACTORIO	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de logística de electro Ucayali

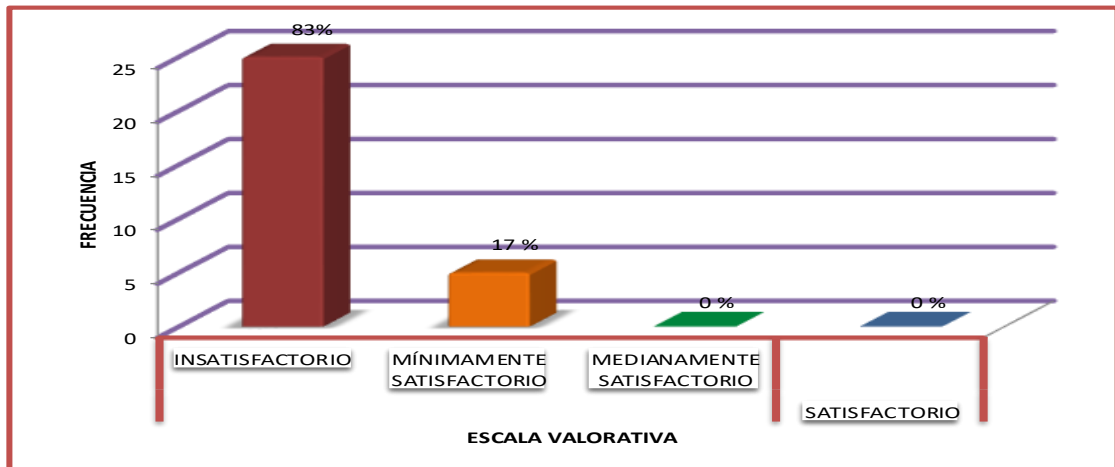


Figura 02: Diagrama de barras sobre resultados de la pre prueba del grupo experimental respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de electro Ucayali S.A periodo 2016.

Análisis

Del análisis se infiere que 25 trabajadores del grupo control, se encuentran insatisfechos con respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios.

4.1.2. Resultados de la post prueba

d. Para el grupo experimental

Tabla 04. Resultados de la post prueba del grupo experimental respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de electro Ucayali S.A, periodo 2016.

PROCESOS DE ADQUISICIÓN	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
INSATISFACTORIO	0	0
MÍNIMAMENTE SATISFACTORIO	0	0
MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	24	80
SATISFACTORIO	6	20
TOTAL	30	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de logística de electro Ucayali

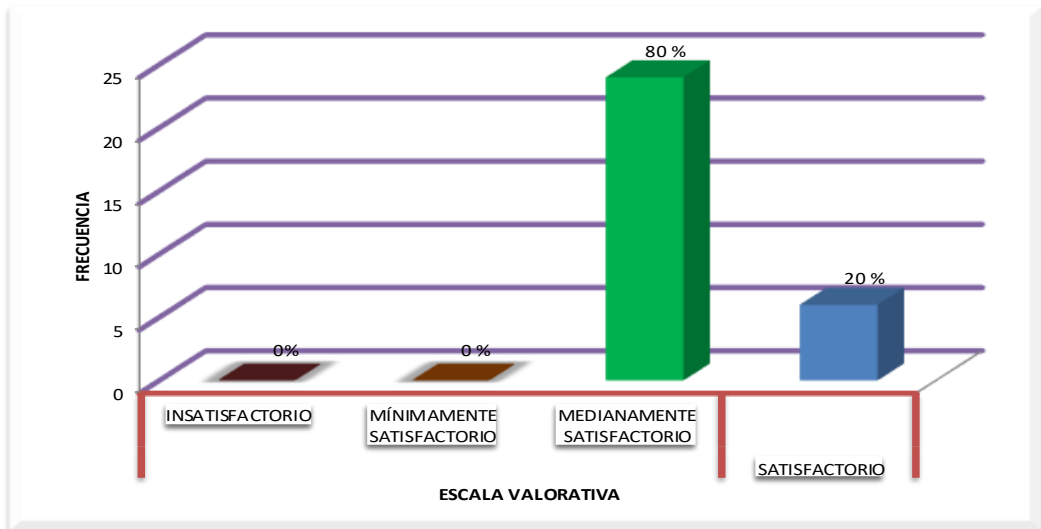


Figura 03: Diagrama de barras sobre los resultados de la post prueba del grupo experimental respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de electro Ucayali S.A, periodo 2016.

Análisis

Del análisis se infiere que 24 trabajadores pertenecientes al grupo experimental se encuentran medio satisfechos; por lo que se demuestra la influencia del sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de electro Ucayali S.A.

e. Para el grupo control

Tabla 05. Resultados de la post prueba del grupo control respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de electro Ucayali S.A, periodo 2016.

PROCESOS DE ADQUISICIÓN	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
INSATISFACTORIO	24	80
MÍNIMAMENTE SATISFACTORIO	5	17
MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	1	3
SATISFACTORIO	0	0
TOTAL	30	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de logística de electro Ucayali

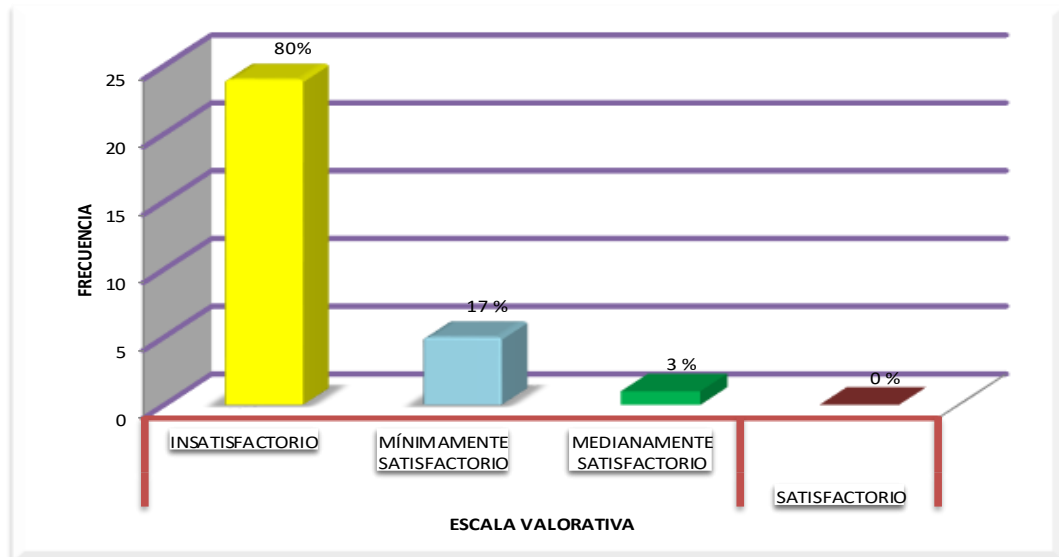


Figura 04: Diagrama de barras sobre los resultados de la post prueba del grupo control respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de electro Ucayali S.A, periodo 2016.

Análisis

Del análisis se infiere que 24 trabajadores pertenecientes al grupo control, demuestran que se encuentran insatisfechos con respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios.

4.1.3. Comparación de resultados entre la pre y post prueba

a. Para el grupo experimental

Tabla 06. Resultados de la pre y post prueba del grupo experimental respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios de en el departamento de logística de electro Ucayali S.A., periodo 2016.

PROCESOS DE ADQUISICIÓN	PRE PRUEBA (O ₁)	POS PRUEBA (O ₂)
INSATISFACTORIO	24	0
MÍNIMAMENTE SATISFACTORIO	5	0
MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	1	24
SATISFACTORIO	0	6
TOTAL	30	30

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de logística de electro Ucayali

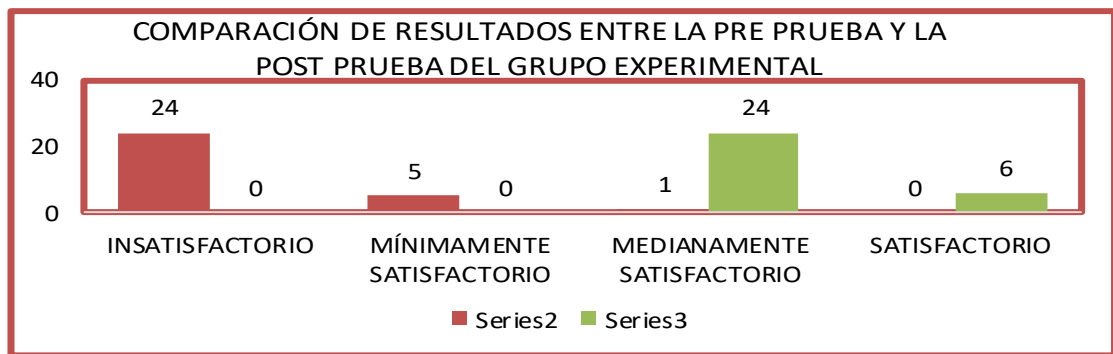


Figura 05: Diagrama de barras sobre los resultados de la pre y post prueba del grupo experimental respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios de en el departamento de logística de electro Ucayali S.A., periodo 2016.

Análisis

El gráfico muestra que en la pre prueba 25 trabajadores se encontraban insatisfechos; y en la post prueba se superó dicha deficiencia, donde 24 trabajadores se encuentran medio satisfechos; asimismo se observa que 6 trabajadores se encuentran satisfechos; demostrando la influencia del sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de electro Ucayali S.A.

b. Para el grupo control

Tabla 07. Resultados de la pre y post prueba del grupo control respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios de en el departamento de logística de electro Ucayali S.A., periodo 2016.

PROCESOS DE ADQUISICIÓN	PRE PRUEBA (O ₃)	POS PRUEBA (O ₄)
INSATISFACTORIO	25	24
MÍNIMAMENTE SATISFACTORIO	5	5
MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	0	1
SATISFACTORIO	0	0
TOTAL	30	30

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de logística de electro Ucayali

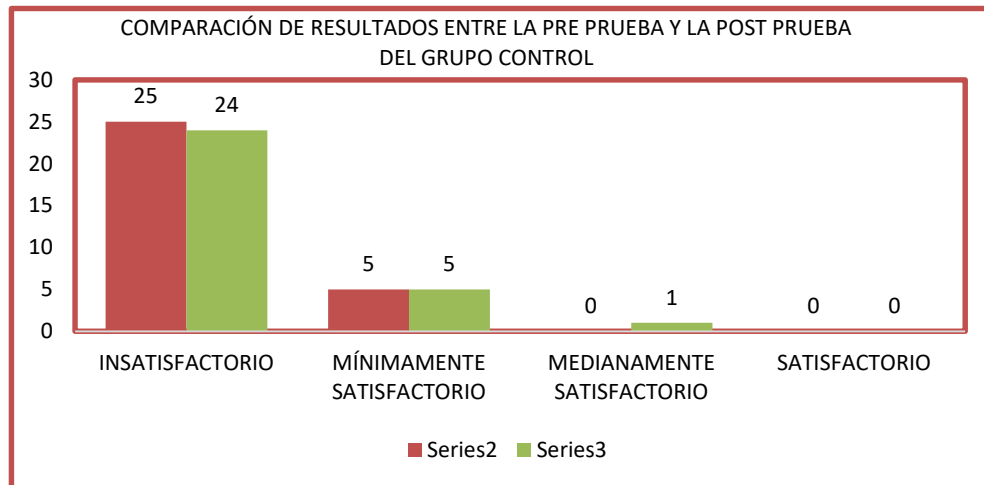


Figura 06: Diagrama de barras sobre los resultados de la pre y post prueba del grupo control respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios de en el departamento de logística de electro Ucayali S.A., periodo 2016.

Análisis

En la pre prueba 25 trabajadores se encontraron insatisfechos; y en la post prueba 24 trabajadores, también, se encontraron insatisfechos, 5 trabajadores mínimamente satisfechos; percibiéndose que no hubo ningún avance en los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de electro Ucayali S.A.

4.1.4. Comparación de resultados de la post prueba entre el grupo experimental y control

Tabla 08. Resultados de la post prueba del grupo experimental y control respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios de en el departamento de logística de electro Ucayali S.A., periodo 2016.

PROCESOS DE ADQUISICIÓN	POST PRUEBA (O ₂ y O ₄)	
	GRUPO EXPERIMENTAL	GRUPO CONTROL
INSATISFACTORIO	0	24
MÍNIMAMENTE SATISFACTORIO	0	5
MEDIANAMENTE SATISFACTORIO	24	1
SATISFACTORIO	6	0
TOTAL	30	30

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de logística de electro Ucayali

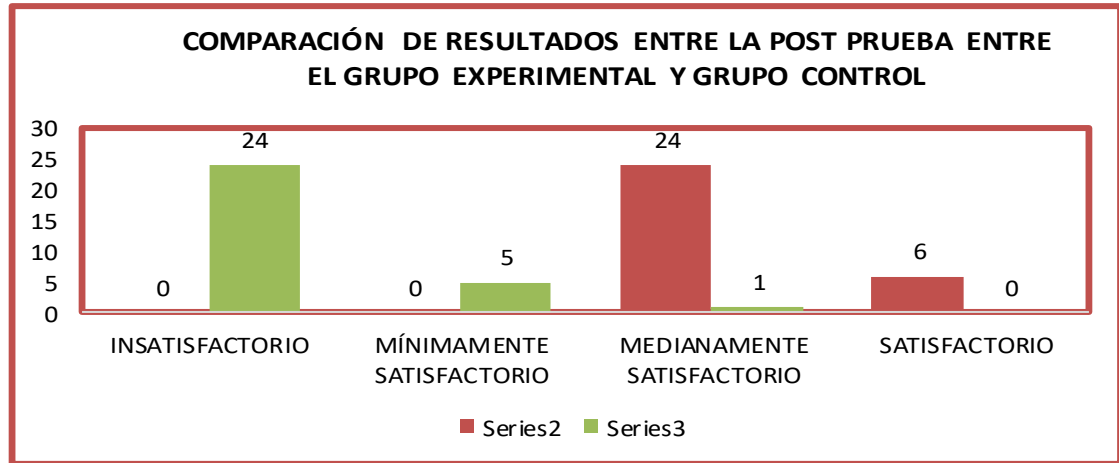


Figura 07: Diagrama de barras sobre los resultados de la post prueba del grupo experimental y control respecto a los procesos de adquisición de bienes y servicios de en el departamento de logística de electro Ucayali S.A., periodo 2016.

Análisis

Comparando la post prueba entre el grupo experimental y el grupo control, percibimos que 24 trabajadores del grupo experimental se encuentran medianamente satisfechos; mientras que 25 trabajadores del grupo control se encuentran insatisfechos; lo que evidencia, la influencia del sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de electro Ucayali S.A.

4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

4.2.1. Análisis comparativo de los estadígrafos

Tabla 9: Análisis descriptivo de los estadígrafos de los grupos experimental y control según puntajes de la pre prueba y post prueba.

ESTADÍGRAFOS	GRUPO EXPERIMENTAL		GRUPO CONTROL	
	PRE PRUEBA	POST PRUEBA	PRE PRUEBA	POST PRUEBA
Media	9	16	8	9
Mediana	9	16	9	8
Moda	8	16	9	7
Desviación estándar	2.2	1.4	2.1	2.4
Coeficiente de asimetría	-0.189	0.151	-0.327	0.448
Mínimo	5	14	5	5
Máximo	12	19	12	14
Muestra (n)	30	30	30	30

Análisis e interpretación de los estadígrafos

En la tabla 9 se observa las medidas estadísticas de los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento a la muestra en dos momentos; pre prueba al inicio del experimento y post prueba al final del mismo. Como se puede apreciar en los valores de los estadígrafos de resumen, dispersión y simetría, se observan diferencias sustanciales entre el grupo experimental y el grupo control, lo que evidencian que ambos grupos se encontraban en situaciones similares al inicio de la investigación.

Las medidas de tendencia central (Media, Mediana y Moda) en el grupo experimental indican diferencias significativas entre el inicio del experimento y la finalización del mismo; hubo un desplazamiento de los puntajes obtenidos por los trabajadores, desde la izquierda hacia la derecha, ubicándose al final con puntajes más altos. Mientras tanto, en el grupo control este fenómeno no se observa; es decir, como no hubo tratamiento no hay respuesta alguna; o podría decirse que no son significativas estadísticamente.

Las medidas de dispersión (desviación estándar), indican el grado de cohesión de los datos en relación a las medidas de tendencia central. En el grupo experimental se observa una disminución significativa en la desviación

estándar, el mismo que nos indica que la ansiedad y satisfacción en los trabajadores con la aplicación del programa produce resultados favorables a nuestro propósito. El comportamiento de las mismas medidas para el grupo control es impredecible; indicándonos que cuando no se presentan o aplican propuestas específicas, no se debe esperar ningún resultado favorable. Estos valores de la desviación estándar nos permiten afirmar que los puntajes del grupo experimental son ligeramente más homogéneos que los puntajes del grupo control.

Del análisis se demuestra que al grupo experimental le corresponde un coeficiente de asimetría de 0,151 y al grupo control de 0,448 en ambos casos se observa un sesgo positivo, es decir existe relativo predominio de valores menores respecto a la media aritmética.

Luego del análisis comparativo de los estadígrafos de la post prueba podemos establecer la existencia de diferencias en el nivel de mejora de los procesos de adquisición de bienes y servicios, al finalizar la aplicación del programa sistema de control.

4.2.2. Contrastación de la hipótesis

4.2.2.1. Prueba de hipótesis

Con la finalidad de elevar el nivel de la investigación y darle el carácter científico, nos permitimos someter a prueba nuestra hipótesis, de modo que la contrastación de la hipótesis formulada sea generalizable. Para tal efecto se ha considerado los siguientes pasos:

4.2.2.2. Formulación de la hipótesis

H_i: “El sistema de control influye en la optimización de los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A., 2016”.

$$\mathbf{H_a:} \quad \mu_e \neq \mu_c$$

H_i: La elaboración de un sistema de control optimiza los procesos de adquisición de bienes y servicios.

H_i: Conocer el nivel de influencia del sistema de control optimiza los procesos de adquisición de bienes y servicios.

H_i: Compara resultados del post test del GE y GC.

H₀: “El sistema de control no influye en la optimización de los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A., 2016”.

$$\mathbf{H_0: } \mu_e = \mu_c$$

H₀: La elaboración de un sistema de control no optimiza los procesos de adquisición de bienes y servicios.

H₀: Conocer el nivel de influencia del sistema de control no optimiza los procesos de adquisición de bienes y servicios.

H₀: No se compara resultados del post test del GE y GC.

4.2.2.3. Determinación si la prueba es unilateral o bilateral

La hipótesis de investigación indica que la prueba es bilateral de dos colas, porque se trata de verificar dos probabilidades.

4.2.2.4. Determinación del nivel de significatividad de la prueba

Asumimos el nivel de significación de 5%, en consecuencia, el nivel de confiabilidad es de 95%.

4.2.2.5. Distribución aplicable para la prueba

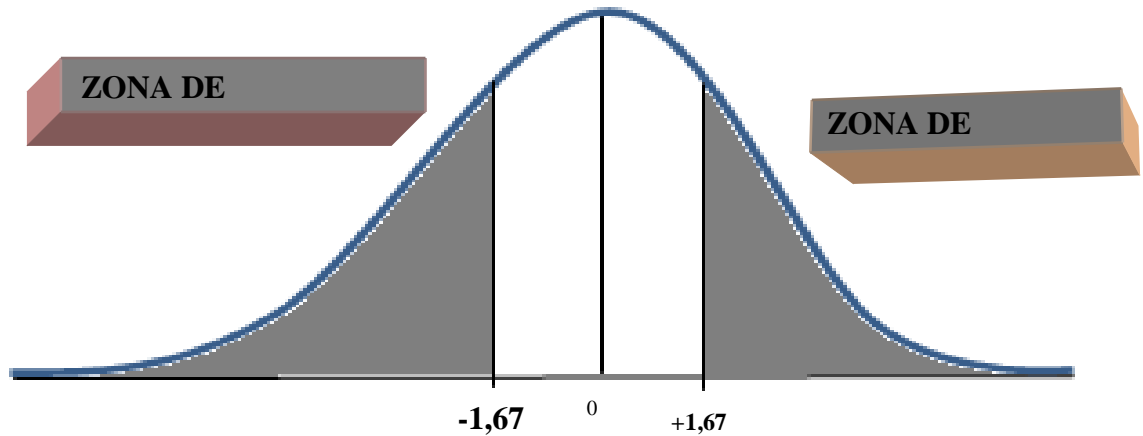
Considerando que los datos son la media de la muestra \bar{x} y la media poblacional μ , se utilizó la distribución muestral de medias. Además como $n \leq 30$ (muestra pequeña) y se desconoce σ (desviación estándar de la población) se empleará la distribución de Student.

4.2.2.6. El nivel gráfico de la prueba

Necesitamos determinar el valor crítico de la t de Student.

$$g\ell = n_1 + n_2 - 2 = 30 + 30 - 2 = 58 \text{ g}\ell$$

Para la prueba de dos colas con $\alpha = 5\% = 0,05$ en la tabla de la distribución de Student, tenemos para el lado derecho: $+t_{\text{crít.}} = 1,67$. Por simetría, en el lado izquierdo será: $-t_{\text{crít.}} = -1,67$.



t_{cal} = 14

4.2.2.7. Cálculo estadístico de la prueba

Siendo: $n_1 = 30$ y $n_2 = 30$, se utiliza la fórmula $t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$ cuando las

muestras son del mismo tamaño.

Datos:

$\bar{x}_1 = 16$; $\bar{x}_2 = 9$; $S_1^2 = 1,96$; $S_2^2 = 5,76$

$$t = \frac{16 - 9}{\sqrt{\frac{1,96}{30} + \frac{5,76}{30}}} = \frac{7}{\sqrt{0,065 + 0,192}} = \frac{7}{\sqrt{0,257}} = \frac{7}{0,5} = 14 \quad t = 14$$

4.2.2.8. Toma de decisiones

Observamos en el diagrama, que el estadístico $t_{cal} = 14$ se halla dentro de la región de rechazo; por lo tanto, descartamos la H_0 y aceptamos la H_a , donde manifiesta que, el programa de un sistema de control influirá para para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logístico de electro Ucayali S.A.; percibiéndose así, que los trabajadores del grupo experimental obtuvieron mejora con respecto a los del grupo control.

4.3. Discusión de resultados

En esta parte presentamos la confrontación de la situación problemática formulada con los referentes bibliográficos, la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

4.3.1. Contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.

Frente a la interrogante, ¿Cuál es la influencia del sistema de control en la optimización de los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A., 2016?, luego de haber concluido con la investigación se pudo determinar que el sistema de control tuvo efecto significativo en la optimización de los procesos de adquisición de bienes y servicios.

Tal como se evidencian en los cuadros 04; 05; 06 y 07 en las que se muestra la superioridad del grupo experimental en relación al grupo control. Chiavenato, I. (2001); dice que: El sistema de control es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables generalmente aceptados. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

En el cuadro N° 04; notamos que, en los resultados de la post prueba del grupo experimental, el 80% de los trabajadores se ubicaron en medianamente satisfactorio.

Castellas (2009) indica: “para definir la logística es posible que entremos en debate debido a que en la literatura actual existe más de treinta definiciones de este término; algunas muy simples y otras mucho más complejas que apuntan a un concepto integrado, sistemático y racionalizador, fundamentalmente orientado a la satisfacción del cliente, con los costos mínimo, con calidad requerida, en el tiempo requerido, y en la cantidad y lugar especificados por este.

Dentro de las tantas definiciones se tienen las siguientes a fin de ilustrar la gran variedad con la que se cuenta.

De acuerdo al cuadro N° 07; los resultados del grupo control en la pre prueba nos muestran que 25 trabajadores se encuentran en insatisfactorio y en la post prueba 24 trabajadores se ubicaron en el mismo nivel, lo que demuestra que no hubo cambios, es decir, existe deficiencias, quizá la explicación sea el desconocimiento del sistema de control. Sin embargo; en el cuadro N° 06 estos resultados se modifican a favor del grupo experimental; puesto que, en la pre prueba 25 trabajadores se ubicaron en insatisfactorio y en la post prueba 24 trabajadores en medianamente satisfactorio con tendencias altas en cuanto se refiere a los procesos de adquisición de bienes y servicios.

Tome, A. (2014); menciona lo siguiente: para que la administración funcione a cabalidad sus atribuciones, debe tener en cuenta las fases que se menciona:

Fase de elaboración del plan anual de adquisiciones o contrataciones de bienes. Establece tipo de bienes y/o servicios requeridos para que la administración funcione o pueda ejercer a cabalidad sus atribuciones. Por ello debe tenerse en cuenta lo siguiente: Las metas y objetivos que deben estar contemplados en el plan de gestión presupuestaria. Precisión de la cantidad, características de los bienes o servicios. Se realiza en coordinación con el área u oficina encargada de las adquisiciones.

Fase de determinación de los postores o contratistas. Los impedimentos para ser postor o contratista. La inscripción de contratistas en el “registro nacional de contratistas”. La exclusión del postor del “registro de inhabilitación para contratar con el estado”.

Fase de inicio del proceso de contratación o adquisición. Comprende: Se inicia la convocatoria, la cual puede ser: publica para los casos de licitación, concurso o adjudicación directa por convocatoria pública o privada por la invitación, para los casos de adjudicación directa por invitación y de menor cuantía. El tipo de procedimiento contractual este definido por los montos estimados en la entidad a través del valor referencial o costo del bien o servicio que desea adquirir o contratar. Los procesos o requisitos que tiene cada una de ellas están estipuladas en la ley de contrataciones y adquisiciones.

Fase de formalización de proceso de adquisición o adquisición. Dentro del área de abastecimientos se encuentra el área de adquisiciones que se encarga de recepcionar los informes de requerimientos y la notas de pedido de las aéreas usuarias, se procede con las cotizaciones dentro del mercado local y/o nacional, una vez realizada la cotización de precios de los bienes y/o servicios se solicita la afectación presupuestal, en caso exista disponibilidad presupuestal se procede con la generación de las órdenes de compra y/o servicio dependiendo del tipo de requerimiento, si las compras y los servicios a contratar son menores a diez mil ochocientos nuevos soles, entonces se considera una compra directa, pero en caso supere este monto se tendrá que convocar mediante un proceso de selección, donde se tiene que cumplir ciertos procedimientos para realizar la compra requerida, y así cumplir con el requerimiento solicitado.

Una vez elaboradas las órdenes de compra y/o servicio se deriva a la oficina de presupuesto para la respectiva afectación presupuestal y cuando retorne se procede con la fase del compromiso por el bien o el servicio después ya se entrega la orden al proveedor.

Como se puede apreciar en el cuadro N° 09 sobre los valores de los estadígrafos de resumen, dispersión y simetría, existen diferencias sustanciales entre el grupo experimental y el grupo control, lo que evidencian que ambos grupos se encontraban en situaciones similares al inicio de la investigación. Las medidas de tendencia central (Media, Mediana y Moda) en el grupo experimental indican diferencias significativas entre el inicio del experimento y la finalización del mismo. Mientras tanto, en el grupo control este fenómeno no se observa; es decir, como no hubo tratamiento no hay respuesta alguna.

Las medidas de dispersión (desviación estándar), indican el grado de cohesión de los datos en relación a las medidas de tendencia central. En el grupo experimental se observa una disminución significativa en la desviación estándar, el mismo que nos indica que la disminución del nivel de ansiedad y el aumento del grado de satisfacción del paciente con la aplicación del programa de enseñanza individualizada produce resultados favorables a nuestro propósito. El comportamiento de las mismas medidas para el grupo

control es impredecible; indicándonos que cuando no se presentan o aplican propuestas específicas, no se debe esperar ningún resultado favorable.

Castellas (2009) indica “para definir la logística es posible que entremos en debate debido a que en la literatura actual existe más de treinta definiciones de este término; algunas muy simples y otras mucho más complejas que apuntan a un concepto integrado, sistemático y racionalizador, fundamentalmente orientado a la satisfacción del cliente, con los costos mínimo, con calidad requerida, en el tiempo requerido, y en la cantidad y lugar especificados por este.

El flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en el proceso y de los bienes terminados del punto de origen al consumo”.

4.3.2. Contratación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis

Frente a la hipótesis propuesta: “El sistema de control influye en la optimización de los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A., 2016”, luego de haber aplicado la dódima de hipótesis tenemos indicios suficientes que nos prueban que los resultados del grupo experimental al grupo control, ya que el valor de $t_{cal.} = 14$ es mayor significativamente respecto a la $t_{crít.} = 1,67$ en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Existe un resultado ascendente en el grupo experimental, tal como se muestra en la prueba de hipótesis. Demostrando que el sistema de control optimiza los procesos de adquisición de bienes y servicios.

4.3.3. Aporte científico de la investigación

El resultado de la investigación tiene una importancia teórico científico, pues se trata de una contribución al desarrollo de la ciencia de la administración. Además, el presente trabajo de investigación tiene una importancia práctica, ya que hace necesario encaminarse al proceso formativo de las personas, en el sentido de la ayuda reciproca de solidaridad social y de superación, del interés de la colectividad.

CONCLUSIONES

1. Frente al objetivo elaborar un sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios; se pudo demostrar la influencia de la variable independiente; puesto que, el 80 % de los trabajadores del grupo experimental se encuentran en medianamente satisfactorio y el 20% en satisfactorio respectivamente.
2. Después de conocer el nivel de influencia del sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios, tal como se evidencian en el cuadro N° 8; se demuestra la superioridad del grupo experimental frente al grupo control.
3. De la comparación de los resultados del post test del GE y GC, se demuestra que el sistema de control influye para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A., 2016 en el grupo experimental, puesto que, es mayor en comparación a los resultados de aquellos trabajadores del grupo control; donde, el valor de $t_{cal.} = 14$ es mayor significativamente respecto a la $t_{crít.} = 1,67$; por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De la comparación de los resultados de la post prueba del GE y GC, tal como se resalta en el cuadro N° 8; se muestran diferencias sustanciales evidenciando mayor nivel en el grupo experimental.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

- a.** A las empresas, aplicar el sistema de control para corregir los procesos de adquisición de bienes y servicios.
- b.** A los empresarios y gerentes, capacitar al personal sobre el sistema de control para mejorar los procesos de adquisición de bienes y servicios.
- c.** A los trabajadores, dotarse sobre competencias en el sistema de control para mejorar los procesos de adquisición de bienes y servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arias, F. (1989). "Administración de Recursos ". 4ª Edición.: Trillas - México.
2. Arias, F.; Heredia, V. (2004). "Administración de Recursos para el Alto Desempeño". 3ª. Edición. Trillas - México
3. Ballou, R. (1991). Logística empresarial: control y planificación. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de: <http://www.editdiazdesantos.com/libros/ballou-ronald-h-logistica-empresarialcontrol-y-planificacion-L02000680301.html>
4. BALLOU, Ronald (2004) Logística, Administración de la cadena de suministro. Quinta edición. México: PEARSON Educación.
5. BENITO, J. (2006). Efectos competitivos de la integración estratégica de la gestión de compras. (España). Universia Business Review, 10-21.
6. Bensoussan, A. (2011). Studies in probability, optimization and statistics: Dynamic programming and inventory control. Amsterdam, NLD: IOS Press.
7. Blanchard, D. (2010). Supply chain management best practices (2nd edition). Hoboken, NJ, USA: John Wiley & Sons.
8. Campos, L. (1973). Diccionario de psicología del aprendizaje. México: Editorial Ciencia de la Conducta.
9. CARRASCO DÍAS, Sergio (2009). Metodología de la investigación científica. Edit. San Marcos. Lima Perú.
10. Chase, C. W. (2013). Wiley and SAS business series: Demand-driven forecasting: A structured approach to forecasting. Somerset, NJ, USA: John Wiley & Sons.
11. Chiavenato, I. (2001) "Administración de Recursos". 5ª Edición.: McGraw Hill - Colombia
12. Cloninger, S. (2003) Teorías de la Personalidad. Pearson Educación. México.
13. Davis, R. A. (2013). Wiley and SAS business series: Demand-driven inventory optimization and replenishment: Creating a more efficient supply chain. Somerset, NJ, USA: John Wiley & Sons.

14. Davis-Sramek, B., & Fugate, B. S. (2007). State of logistics: A visionary perspective. *Journal of Business Logistics*, 28(2), 1-34. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=27159455&lang=es>
15. DIAZ - BATISTA, J., & PEREZ, D. (2012). Optimización de los niveles de inventario en una cadena de suministro. (España). *Ingeniería Industrial*: 126-132.
16. Feist, J (2007) teorías de la personalidad. Mexico DF: Alfa omega Grupo editor.
17. Gammelgaard, B., & van Hoek, R. (2006). Papers from the 17th NOFOMA conference held in copenhagen, denmark, 2005. Bradford, GBR: Emerald Group Publishing Ltd.
18. García García, Emilio (2007). «Primera Ponencia, Teoría de la Mente y Ciencias Cognoscitivas». *Nuevas perspectivas científicas y filosóficas sobre el ser humano*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas. p. 19. ISBN 9788484682189.
19. HERNANDEZ SAMPIERI, R. (2000). *Metodología de la investigación*. México, Mc Graw- Hill.
20. *International journal of distribution and logistics management*, volume 38, number 1: Incorporating papers from the 19th NOFOMA conference held in reykjavik, iceland 2007, part 2. (2008).
21. *International journal of operations and logistics management*, volume 27, number 11: Build-to-order supply chain management. (2007).
22. *International journal of physical distribution and logistics management*, volume 37, issue 6: Papers from the 2006 supply chain management and industrial distribution symposium. (2007).
23. *International journal of physical distribution and logistics management*, volume 37, number 10: Papers from the 19th NOFOMA conference held in reykjavik, iceland 2007, part 1. (2007).
24. Kildow, B. (2011). *Supply chain management guide to business continuity*. Saranac Lake, NY, USA: AMACOM Books. 320
12. Lai, K., & Cheng, T. C. E. (2009). *Just-in-time logistics*. Abingdon, Oxon, GBR: Ashgate Publishing Group.

25. Muller, M. (2011). Essentials of inventory management (2nd edition). Saranac Lake, NY, USA: AMACOM Books.
26. Padhi, S. S., Wagner, S. M., & Aggarwal, V. (2012). Positioning of commodities using the kraljic portfolio matrix. *Journal of Purchasing and Supply*.
27. PAN, N., LEE, M., & CHEN, S. (2011). Construction Material Supply Chain Process Analysis and Optimization. *Journal Of Civil Engineering& Management*, 17(3), 357- 370.
28. PARRA, F. (1999). *Gestión de Stocks*. Madrid. Editorial ESIC. Segunda Edición.
29. Pooler, V. H., Pooler, D. J., & Farney, S. D. (2004). *Global purchasing and supply management: Fulfill the vision*. Hingham, MA, USA: Kluwer Academic Publishers.
30. Qualitative research in logistics and supply chain management (2012). In Flint D, Gammelgaard B. Bradford, GBR: Emerald Insight.
31. RUSELL, S. (2007). Supply Chain Management: More Than Integrated Logistics. (Coverstory). *Air Force Journal Of Logistics*.56-63.
32. S.A., Electro Ucayali. Portal Web. [En línea] Electro Ucayali S.A., 30 de 06 de 2012.
33. Salcedo, Cesar Augusto Bellido. *Desarrollo Instrumentos para una Gestion de excelencia en un centro Educativo*. Lima : s.n., 2004.
34. SANCHEZ CARLESSI, H. (1992). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2002). Manual para docentes de educación primaria. Lima, Perú.
35. Santamaría, P.,Alejandro Aguilar. (2012). Un modelo de clasificación de inventarios para incrementar el nivel de servicio al cliente y la rentabilidad de la empresa. (spanish). *Pensamiento & Gestión*, (32), 142-164.
36. Schoenherr, T. (2009). Logistics and supply chain management applications within a global context: An overview. *Journal of Business Logistics*, (2), 1-25.
37. Schultz, D. (2009) *Teorías de la Personalidad*, 9a Edición. Cengage Learning, México.

38. Sigmund Freud (1900). La interpretación de los sueños. Ediciones Akal. Alemania. Página 63.
39. Sheldon, D. H. (2004). Achieving inventory accuracy : A guide to sustainable class A excellence in 120 days. Boca Raton, FL, USA: J. Ross Publishing, Incorporated.
40. Sherbrooke, C. C. (2004). Optimal inventory modeling of systems : Multi-echelon techniques. Hingham, MA, USA: Kluwer Academic Publishers.
41. Tesis, Asamblea Nacional de Rectores-Catálogo de. <http://www.anr.edu.pe/catalogo/catalogo.htm>. [En línea] Asamblea Nacional de Rectores-Catálogo de Tesis, 18 de 08 de 2000. [Citado el: 28 de 09 de 2012.] <http://www.anr.edu.pe/catalogo/catalogo.htm>.4
42. Thukaram Rao, M. E. (2009). Elements of costing. Daryaganj, Delhi, IND: New Age International.
43. Tome, A. (2014). Manual del procedimiento para la compra y contrataciones de bienes y servicios en la Corporación Municipal de Cane, La Paz. Universidad Nacional de Honduras. Recuperado de: <https://tzibalnaah.unah.edu.hn/bitstream/handle/123456789/1367/TMSc00073.pdf?sequence=2>
44. Universidad Nacional Mayor de San Marcos,. <http://www.cybertesis.edu.pe/sdx/sisbib/>.

ANEXOS

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Problema general ¿Cuál es la influencia del sistema de control en la optimización de los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A., 2016?	Objetivo general Demostrar la influencia del sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A., 2016.	Hipótesis general El sistema de control influye para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A., 2016.	Variable independiente Sistema de control	ORGANIZACIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Coordinación • División de labores • Asignación de responsabilidades 	Programa experimental	
				PROCEDIMIENTO <ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento y sistematización • Registros y formas • Informes 		
				PERSONAL <ul style="list-style-type: none"> • Entrenamiento • Eficiencia • Moralidad • Retribución 		
				SUPERVISION <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos • Informes y estadísticas • Métodos • Estructura de organización adecuada • Objetivos y políticas • Normas y actuación • Registros y otros 		
				TECNICAS DE ANALISIS <ul style="list-style-type: none"> • Flujogramas • Cuestionario 		
Problemas específicos a. ¿Cómo es el programa del sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios? b. ¿Cuál es el nivel de influencia del sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios? c. ¿Cuáles son los resultados del post test del GC y GE?	Objetivos específicos a. Elaborar un sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios. b. Conocer el nivel de influencia del sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios. c. Comparar los resultados del post test del GE y GC.	Hipótesis específicas a. La elaboración de un sistema de control influye en los procesos de adquisición de bienes y servicios. b. El sistema de control permite conocer los procesos de adquisición de bienes y servicios. c. La comparación de los resultados del post test del GE y GC muestran diferencias significativas.	Variable dependiente Procesos de adquisición de bienes y servicios	ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL <ul style="list-style-type: none"> • Establece tipo de bienes y/o servicios requeridos. • Las metas y objetivos que deben estar contemplados en el plan de gestión presupuestaria. • Precisión de la cantidad, características de los bienes o servicios. • Precisión de las características de los bienes o servicios. • Se realiza en coordinación con el área u oficina encargada de las adquisiciones. 	Cuestionario	
				DETERMINACIÓN DE LOS POSTORES O CONTRATISTAS <ul style="list-style-type: none"> • Los impedimentos para ser postor o contratista, • La inscripción de contratistas en el "registro nacional de contratistas". • La exclusión del postor del "registro de inhabilitación para contratar con el estado". 		
				INICIO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Se inicia la convocatoria. • El tipo de procedimiento contractual está definido por los montos estimados en la entidad. • Los montos son a través del valor referencial o costo del bien o servicio que desea adquirir o contratar. 		
				FORMALIZACIÓN DE PROCESO <ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar los informes de requerimientos de las aéreas usuarias. • Recepcionar las notas de pedido de las aéreas usuarias. • Se procede con las cotizaciones dentro del mercado local. • Se procede con las cotizaciones dentro del mercado nacional. • Solicita la afectación presupuestal. • Se procede con la generación de las órdenes de compra y/o servicio. • Una vez elaboradas las órdenes de compra y/o servicio se deriva a la oficina de presupuesto para la respectiva afectación presupuestal. • Se procede con la fase del compromiso por el bien o el servicio. • Se entrega la orden al proveedor. 		

ANEXO N° 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID: _____

FECHA: 20-11-2016

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DE ELECTRO UCAYALI S.A PERIODO 2016

OBJETIVO: Demostrar la influencia del sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A., 2016.

INVESTIGADOR: Gina Candida Fernandez Ríos

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

(Huella digital si el caso lo amerita)

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____

ANEXO N° 03
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION: GESTION EMPRESARIAL

CUESTIONARIO

I. DATOS GENERALES:

1.1. NOMBRE Y APELLIDOS DEL INVESTIGADOR: Lic. Gina Cándida Fernández Ríos

1.2. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: "Propuesta de un sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de electro Ucayali S.A periodo 2016"

1.3. APELLIDOS Y NOMBRES:.....

1.4. FECHA **DE**

EVALUACIÓN:.....

N°	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE CALIFICACIÓN			
			1	2	3	4
			0.5	1	1.5	2
1	ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL	Establece tipo de bienes y/o servicios requeridos.				
2		El plan de gestión presupuestaria tiene metas y objetivos.				
3		Se precisa cantidad de los bienes o servicios.				
4		Se precisa las características de los bienes o servicios.				
5		Se coordina con el área encargada de las adquisiciones.				
6	DETERMINACIÓN DE LOS POSTORES O CONTRATISTAS	Se precisa los impedimentos para ser postor o contratista,				
7		Considera la inscripción en el "registro nacional de contratistas".				
8		Considera el "registro de inhabilitación para contratar con el estado".				
9	INICIO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN	Realiza la convocatoria.				
10		El tipo de procedimiento contractual está definido por los montos estimados en la entidad.				
11		Los montos son a través del valor referencial o costo del bien o servicio que desea adquirir o contratar.				
12	FORMALIZACIÓN DE PROCESO	Recepciona informes de requerimientos de las áreas usuarias.				
13		Recepciona las notas de pedido de las aéreas usuarias.				
14		Se procede con las cotizaciones dentro del mercado local.				
15		Se procede con las cotizaciones dentro del mercado nacional.				
16		Solicita la afectación presupuestal.				
17		Se procede con la generación de las órdenes de compra y/o servicio.				
18		Una vez elaboradas las órdenes de compra y/o servicio se deriva a la oficina de presupuesto para la respectiva afectación presupuestal.				
19		Se procede con la fase del compromiso por el bien o el servicio.				
20		Se entrega la orden al proveedor.				
SUB TOTAL						
TOTAL: 1+2+3+4/4						

LEYENDA

ESCALA DE VALORACION			
Satisfactorio (4)	Medianamente Satisfactorio (3)	Minimamente Satisfactorio (2)	Insatisfactorio (1)
(17 - 20)	(14 - 16)	(11 - 13)	(0 - 10)

**ANEXO N° 04
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto (Anteponer la abreviatura del grado y/o especialización académica)	
Cargo e institución donde labora	
Correo electrónico del experto	
Nombre del instrumento evaluación	
Autor del instrumento	

II. ÍTEMS (CRITERIOS DE VALIDACIÓN: Claridad, objetividad y pertinencia)

VARIABLE	DIMENSIONES	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN				OBSERVACIONES
			CLARO		PERTINENTE		
			SI	NO	SI	NO	
SISTEMA DE CONTROL	ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL	Establece tipo de bienes y/o servicios requeridos.					
		El plan de gestión presupuestaria tiene metas y objetivos.					
		Se precisa cantidad de los bienes o servicios.					
		Se precisa las características de los bienes o servicios.					
		Se coordina con el área encargada de las adquisiciones.					
	DETERMINACIÓN DE LOS POSTORES O CONTRATISTAS	Se precisa los impedimentos para ser postor o contratista.					
		Considera la inscripción en el "registro nacional de contratistas".					
		Considera el "registro de inhabilitación para contratar con el estado".					
	INICIO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN	Realiza la convocatoria.					
		El tipo de procedimiento contractual está definido por los montos estimados en la entidad.					
		Los montos son a través del valor referencial o costo del bien o servicio que desea adquirir o contratar.					
	FORMALIZACIÓN DE PROCESO	Recepciona informes de requerimientos de las áreas usuarias.					
		Recepciona las notas de pedido de las aéreas usuarias.					
		Se procede con las cotizaciones dentro del mercado local.					
		Se procede con las cotizaciones dentro del mercado nacional.					
		Solicita la afectación presupuestal.					
		Se procede con la generación de las órdenes de compra y/o servicio.					
		Una vez elaboradas las órdenes de compra y/o servicio se deriva a la oficina de presupuesto para la respectiva afectación presupuestal.					
		Se procede con la fase del compromiso por el bien o el servicio.					
		Se entrega la orden al proveedor.					

III. JUICIO DE EXPERTO, RESPECTO AL INSTRUMENTO

() VÁLIDO	() MEJORAR	() NO VÁLIDO
LUGAR Y FECHA		

.....
FIRMA DEL EXPERTO

**CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE
DEPENDIENTE**

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V^i}{V^t} \right]$$

K	20
$\sum V^i$	2.76
V^t	1.6

SECCIÓN 1	1.053
SECCIÓN 2	-0.722
ABSOLUTO S2	0.722

α	0.8
----------------------------	------------

ANEXO N° 05
PROGRAMA EXPERIMENTAL
SISTEMA DE CONTROL

1. Definición del programa:

Chiavenato, I. (2001); dice que: El sistema de control es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

2. Fundamentación del programa:

Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables generalmente aceptados. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

3. Objetivo general del programa:

Demostrar la influencia del sistema de control para optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el departamento de logística de Electro Ucayali S.A.

4. Justificación del programa:

La presente investigación se justifica por la implicancia trascendental de los procesos inadecuados de adquisiciones de bienes y servicios en el departamento de logística en la empresa electro Ucayali S.A., ya que el estudio mejora las relaciones laborales permitiendo a los trabajadores del área administrativa de la empresa pública aumentar la confianza, responsabilidad y compromiso entre ellos mismos, para rendir mejor en los procesos de adquisiciones de bienes y servicios.

5. Características del programa:

A continuación, las características del programa: Promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables generalmente aceptados. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

6. Recursos materiales:

Papelógrafos, plumones, cinta masking tape, cartulina, etc.

7. Temporalización:

Cada sesión experimental desarrollada tiene una duración de ocho horas a más.

8. Desarrollo del programa:

Fase 1: Organización

Actividad 1: Dirección

Que asume la responsabilidad de la política general de la institución y de las decisiones tomadas en su desarrollo.

Actividad 2: COORDINACION: Que adopte las obligaciones y necesidades de las partes integrantes, a un todo homogénea y armónica, que prevé los conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.

Actividad 3: DIVISION DE LABORES: Que defina claramente la independencia de las funciones de: operación, custodia (caja, tesorería) y registro.

Actividad 4: ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES: Que establece con claridad los nombramientos, su jerarquía y delegue facultades de autorización coherente con las responsabilidades asignadas.

Fase 2: Procedimiento

La existencia de control interno tiene necesidad de que sus principios se apliquen mediante procedimientos que garantiza la solidez de la organización. Sus mecanismos son:

Actividad 1: PLANEACION Y SISTEMATIZACION: El uso de un instructivo en general o, una serie de instructivos sobre funciones de dirección y coordinación, la división de labores; el sistema de autorizaciones y fijación de responsabilidades. Estos instructivos usualmente asumen la forma de manuales de procedimientos.

Actividad 2: REGISTROS Y FORMAS: Un buen sistema de control interno debe procurar procedimientos adecuados para el registro completo, correcto de los activos, pasivos, ingresos y gastos.

Actividad 3: INFORME: Los informes contables constituyen en este aspecto un elemento muy importante del control interno, desde la preparación de balances mensuales, hasta las hojas de distribución de saldos por antigüedad o de obligaciones por vencimiento.

Fase 3: Personal

El sistema del control interno no cumple su objetivo si las actividades diarias se encuentran a cargo del personal con falta de capacitación. Características del control de personal:

Actividad 1: ENTRENAMIENTO: Mientras mejores programas de entrenamiento se encuentran en vigencia, más apto será el personal.

Actividad 2: EFICIENCIA: Dependerá del juicio del personal aplicado a toda actividad.

Actividad 3: MORALIDAD: Los requisitos de admisión y el constante interés de los directivos por el comportamiento del personal son ayudas importantes de control. Las vacaciones periódicas y un sistema de rotación de personal deben ser obligatorias hasta donde le permitan las necesidades.

Actividad 4: RETRIBUCION: Es indudable que un personal retribuido adecuadamente se presta mejor a realizar los propósitos de la entidad con entusiasmo y que concentre mayor atención en cumplir con eficiencia.

Fase 4: Supervisión

Es necesaria la vigilancia constante para que el personal desarrolle los procedimientos a su cargo de acuerdo con los planes de la organización. La supervisión se desarrolla en diferentes niveles, por diferentes funciones y empleados y en forma directa e indirecta.

Los requisitos del sistema de control interno son los siguientes:

- Deben ser comprensibles.
- Deben de adaptarse a la forma de organización.
- Han de registrar las desviaciones en forma rápida.
- Deben ser apropiados.
- Deben ser flexibles.
- Deben ser económicos, y
- Deben tender a una acción correctiva.

Fase 5: Técnicas de análisis

Las técnicas de análisis son las siguientes:

Actividad 1: FLUJOGRAMAS: Es una técnica que representa gráficamente de manera lógica y precisa, clara y concisa; el desarrollo secuencial de un sistema, un proceso operativo o un elemento de ese proceso, así como las labores individuales, maquinaria o cualquier otro aspecto informativo

realizado mediante documentos u opiniones, así mismo con la utilización de símbolos convencionales.

Actividad 2: OBJETIVOS

- Brindar ayuda a los analistas y otros especialistas para conocer en forma rápida y fácil, sobre el recorrido que sigue los documentos que se utilizan y poder detectar los pasos inútiles y las operaciones estériles, así como la duplicidad de actividades.
- Expresa en forma clara y en fácil lectura, el recorrido y el procesamiento de los documentos, por parte de los trabajadores que intervienen en diversos procesos.
- Expresa claramente y en fácil comprensión el recorrido y procesamiento de los documentos y operaciones.
- Determina la separación funcional de responsabilidades por áreas.
- Describe las operaciones que comprende todos y cada uno de los procesos operativos.

Actividad 3: TIPOS Y USOS DE FLUJOGRAMAS

Para el análisis de una sola forma, presentando los pasos que se desarrollan en el manejo de un solo formulario.

Para el análisis de formas múltiples, el cual presenta los pasos que se desarrollan en el manejo de las diversas copias de un formato o pape, o diversos formularios que se cambian en una rutina.

Para analizar la actividad del personal, para lo cual se presenta el proceso en términos de la actividad física o mental de un individuo.

Actividad 4: CUESTIONARIO

Los constituye el listado de preguntas, sobre las diferentes áreas, que serán respondidas.

Las preguntas deben ser contestadas por los funcionarios o empleados de la entidad, la veracidad de las respuestas pueda ser "sí" o "no". Sin embargo, algunas preguntas, por su naturaleza requieren observaciones más detalladas.

VENTAJAS DEL USO DEL CUESTIONARIO

- Se puede alcanzar a un mayor número de personas.
- Menores gastos del personal.
- Menor tiempo.

- Mayor libertad en las respuestas, manteniendo el anonimato.
- Menores riesgos y distorsiones en las respuestas, no hay influencia del entrevistador.

DESVENTAJAS DEL USO DEL CUESTIONARIO

- Riesgo de un elevado porcentaje de cuestionario sin respuestas.
- Imposibilidad de ayudar al informante cuando no han comprendido las preguntas
- Dificultad para realizar control y la verificación de la información.
- Recepción tardía de muchos cuestionarios, no utilizables.

NOTA BIOGRÁFICA

Gina Candida Fernández Ríos, nació en el Distrito de Bellavista, Provincia de Bellavista y Departamento de San Martín, hijo de don Paulo Arturo Fernández Valcarcel y doña Reyna Ríos

Con estudios de educación primaria y secundaria lo realizó en la I.E. Emblemática Faustino Maldonado. Licenciada en Administración por la Universidad Nacional de Ucayali, Egresada en Contabilidad por la Universidad Alas Peruanas, Titulada en Técnico en computación e Informática y egresada de la Maestría en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco

En su amplia trayectoria profesional destaca haber laborado en diversas instituciones públicas y privadas como el Instituto Nacional de Estadística e Informática -Operador de Procesos, Encuestadora. Actualmente laboro en la empresa eléctrica de la ciudad de Pucallpa. Electro Ucayali S.A., desempeñándose en diversas áreas de Logística, Finanzas, Recaudación. Actualmente en el departamento de Finanzas.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **10:00h**, del día **jueves 22 DE AGOSTO DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Marco Antonio VILLAVICENCIO CABRERA	Presidente
Dr. Abner A. FONSECA LIVIAS	Secretario
Dr. Jorge Ruben HILARIO CARDENAS	Vocal

Asesor de tesis: Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA (Resolución N° 01154-2019-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Empresarial, Doña, Gina Candida FERNANDEZ RIOS.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA DE ELECTRO UCAYALI S.A. PERIODO 2016"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de buena (15)
Equivalente a Buena, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 16:00 horas del 22 de agosto de 2019.

[Signature]
PRESIDENTE
DNI N° 22490308

[Signature]
SECRETARIO
DNI N° 22412906

[Signature]
VOCAL
DNI N° 07230761

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 02588-2019-UNHEVAL/EPG-D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)

Apellidos y Nombres: FERNANDEZ RIOS, GINA CANDIDA.

DNI: 45069741 Correo electrónico: _____

Teléfonos Casa _____ Celular _____ Oficina _____

2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

Posgrado	
Maestría:	<u>GESTION EMPRESARIAL</u>
Mención:	_____

Grado Académico obtenido:

MAESTRO

Título de la tesis:

"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS EN EL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA DE ELECTRO UCAYALI S.A. PERIODO 2016."

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el período de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha de firma: ...10/12/19...

Firma del autor