



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROBLEMÁTICA EN LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
SERVICIOS DE LA OFICINA DE TESORERÍA DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO DE  
LAMBAYEQUE 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS**

**AUTOR:**

**DELGADO SOSA, WILFREDO  
ORCID: 0000-0002-3369-3750**

**ASESOR:**

**BRAVO CHAPOÑAN, MARINO  
ORCID: 0000-0002-7325-6598**

**CHICLAYO-PERU**

**2018**

**PROBLEMÁTICA EN LA ADQUISICIÓN DE  
BIENES Y SERVICIOS DE LA OFICINA DE  
TESORERÍA DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ  
GALLO DE LAMBAYEQUE 2017**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

**Delgado Sosa, Wilfredo**

**ORCID: 0000-0002-3369-3750**

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de Pregrado  
Chiclayo, Perú**

### **ASESOR**

**Bravo Chapoñán, Marino**

**ORCID: 0000-0002-7325-6598**

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas; Escuela Profesional de Contabilidad,  
Chiclayo, Perú**

### **JURADO**

**ABARCA LALANGUI, EDIN HELI**

**ORCID: 0000-0003-3704-363X**

**PRESIDENTE**

**ALARCÓN DÁVILA, CÉSAR BALBINO**

**ORCID: 0000-0001-9466-4083**

**MIEMBRO**

**SÁNCHEZ TORRES, MIGUEL ÁNGEL**

**ORCID: 0000-0002-7600-680X**

**MIEMBRO**

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

**Mgtr. ABARCA LALANGUI, EDIN HELI**

**PRESIDENTE**

**ORCID: 0000-0003-3704-363X**

---

**Mgtr. ALARCON DAVILA, CESAR BALBINO**

**MIEMBRO**

**ORCID: 0000-0001-9466-4083**

---

**CPC SANCHEZ TORRES, MIGUEL ANGEL**

**MIEMBRO**

**ORCID: 0000-0002-7600-680X**

---

**Dr.(a) BRAVO CHAPOÑAN, MARINO**

**ASESOR**

**ORCID: 0000-0002-7325-6598**

## **DEDICATORIA**

Con todo cariño

a mis seres queridos:

Mis padres quienes me dieron la vida.

A mi esposa, mi compañera de toda la vida.

Quien comparte conmigo mis tristezas y alegrías.

A mi hija, que es la razón de mi vida, y para ella va mi

esfuerzo como ejemplo de vida.

A la Institución donde laboro, la

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo,

y a mis compañeros de trabajo por apoyarme

en recojo de información,

que fue un gran aporte.

# **AGRADECIMIENTO**

Mi eterno agradecimiento:

Dios por darme la fuerza y voluntad para realizar este sueño.

A mi esposa que me apoyó desde el inicio

para ver realizada mis metas.

A la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo,

por la apertura institucional a la investigación.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por permitir

Que sea uno de sus estudiantes en sus aulas

y en ellas lograr mis sueños que tanto deseaba.

## **RESUMEN**

El objetivo principal de esta investigación es describir los problemas administrativos que están ocasionando que los requerimientos que solicita la Oficina de Tesorería de la U.N.P.R.G. a la Oficina de Abastecimiento y Control Patrimonial no sean atendidos. Para encontrar estas anomalías se realizará una encuesta directa al personal que tiene a cargo el proceso de adquisición de los requerimientos solicitados por la mencionada oficina. Identificado los problemas buscar los mecanismos necesarios para corregirlos y de esta manera brindar seguridad al personal que labora en estos ambientes y ofrecer al usuario una atención de calidad, mostrando la verdadera imagen institucional. La investigación es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo no experimental, de un diseño descriptivo simple. En el trabajo de campo se utilizó un cuestionario sobre estrategias didácticas, con una muestra de 15 trabajadores administrativos y funcionarios. Para el análisis se utilizó el Programa Microsoft Excel. Los resultados de la investigación, en términos generales existe un gran porcentaje de trabajadores que se sienten insatisfechos con las actividades que realizan en esa dependencia, con los pocos recursos que reciben para desenvolverse.

## **ABSTRAC**

The main objective of this problem is to describe the administrative problems that are causing the requirements requested by the General Treasury Office of the U.N.P.R.G. to the Office of Supply and Property Control are not taken care of. In order to find these anomalies, a direct survey will be carried out to the personnel in charge of the process of acquiring the requirements requested by said office. Identified the problems look for the necessary mechanisms to correct them and in this way provide security to the personnel that works in these environments and offer the user a quality attention, showing the true institutional image. The research is of a quantitative type with a non-experimental descriptive level, with a simple descriptive design. In the fieldwork, a questionnaire on didactic strategies was used, with a sample of 15 administrative workers and officials. The Microsoft Excel Program was used for the analysis. The results of the research, in general terms, there is a large percentage of workers who feel dissatisfied with the activities they perform in that unit, with the few resources they receive to function.



## INDICE DE CONTENIDOS

EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
FIRMAS DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRAC .....	viii
INDICE DE CONTENIDOS .....	ix
I. INTRODUCCION .....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA .....	7
III. HIPÓTESIS .....	16
IV. METODOLOGIA.....	18
4.1. Diseño de la Investigación.....	19
4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
4.3. Plan de Análisis.....	20
4.4. Matriz de consistencia.....	22
IV RESULTADOS .....	23
5.1. Resultados.....	24
Análisis de los Resultados .....	35
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	37
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	40
ANEXOS .....	42

# **I. INTRODUCCION**

La presente investigación tiene como finalidad buscar las causas que originan un proceso regular para la adquisición de bienes y servicios para la Oficina de Tesorería de la U.N.P.R.G., para luego tratar de encontrar los mecanismos o sistemas más eficientes para que estos trámites sean satisfactorios no solo para esta oficina sino para las demás dependencias de esta institución.

Las instituciones públicas para realizar sus labores cotidianas, el Gobierno Central les asigna una partida económica para que estas adquieran bienes y servicios para que sus ambientes y demás actividades se desarrollen según el servicio que presta cada dependencia. Sin embargo, esta institución para adquirirlos tiene que realizar una serie de trámites que demoran hasta un año o caso contrario se archivan porque el Ejercicio Fiscal concluyó, y nuevamente se tiene que solicitar los requerimientos para el siguiente Ejercicio. La **Oficina de Tesorería** de la **Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo** de la ciudad de Lambayeque, no es ajena a esta problemática. Por tal razón este trabajo tiene como finalidad investigar los motivos que existe para la compra de bienes y servicios que solicita esta dependencia.

La Oficina de Tesorería General de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo es una de las dependencias más importantes de la institución, porque en ella se realiza la recaudación de los Recursos Directamente Recaudados (RDR), producto de la cancelación por los diferentes servicios con fines educativos y el pago de proveedores, haberes del personal, Tributos y otros compromisos que contrae esta institución; y por ende en contacto es con el público usuario.

Como toda institución cada cierto periodo necesita de implementación y actualización tanto en sus ambientes, muebles y equipos para facilitar al personal que su trabajo sea eficiente así garantizar una atención de calidad al público usuario, la

presentación de sus ambientes es de suma importancia porque es la imagen de un centro superior de estudios. La imagen es la apariencia o presentación que debe impactar al usuario, en este caso la institución a través de sus oficinas debe mostrar esa imagen para que el usuario se convenza de la calidad de atención que recibe. *“Dependiendo de la imagen mental que los demás se formen de un individuo se convertirá en la identidad”*.Gordoa V., Imagen Cool, (2008)

En el planteamiento del problema encontramos que Oficina de Tesorería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, durante muchos años ha venido funcionando en ambientes cuyas instalaciones en general no han sido modificados, reparados o reemplazados, ya que datan de los años 1970 aproximadamente, poniendo en riesgo al personal que labora en el local y a los usuarios que lo visitan.

Este local para mostrarse como una verdadera oficina y brindar la atención que el usuario merece, necesita que sus requerimientos sean atendidos por las dependencias competentes, empezando por el funcionario que autoriza las compras. Si bien es cierto es de responsabilidad del gobierno de turno con mucha razón se inclina en atender las adquisiciones en el área académica; creo que también es importante atender con las necesidades de esta área porque también es parte de la imagen institucional.

La Oficina de Tesorería General, siendo una de las dependencias principales de nuestra universidad, esta se encuentra marginada por las autoridades del gobierno de turno, hace muchos años que viene funcionando en un local en la parte céntrica de la ciudad de Lambayeque, este inmueble alquilado por nuestra institución, siendo la única casa superior de estudios del estado que funciona en nuestra región, pues da

mucho qué decir las condiciones en que se encuentra sus instalaciones y esto se debe al trámite burocrático que impera en esta institución.

**Caracterización del Problema.** -La Problemática en el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios de esta dependencia ha ocasionado que la institución no tenga la calidad necesaria de las labores que realiza, por lo tanto, su imagen ante los estudiantes y público en general no aceptada.

Las características de esta problemática son las siguientes:

- a) La Oficina de Tesorería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo cuenta con un inmueble vulnerable a cualquier acontecimiento o desastre, debido a su antigüedad existen ambientes que se han deteriorado.
- b) Cuenta con muebles para oficina con 25 y 30 años de antigüedad; las personas que utilizan estos muebles que generalmente son de metal, están expuestos a sufrir accidentes porque allí es donde tienen que realizar sus labores con sus equipos de cómputo.
- c) Se utilizan equipos de cómputo obsoletos y por ende son demasiados lentos o dejan de funcionar; muchas veces el personal se ha visto en serios problemas al no cumplir con sus metas; y lo peor, hay casos que los trabajos que se elaboran en esos equipos se pierden por su mal funcionamiento.
- d) Las instalaciones eléctricas están deterioradas. A pesar que las personas que trabajan en esta dependencia tienen conocimiento y saben que pueden sufrir accidentes, por las conexiones que no tiene la capacidad de soportar la cantidad de equipos de cómputo y otros que funcionan en esa oficina.

- e) No tiene seguridad; no cuenta con alarmas y esta desprotegida ante cualquier asalto. Esta oficina es como un banco o una financiera y necesita tener este tipo de servicios, sin embargo, la autoridad nunca le ha puesto interés.
- f) No cuenta con ambiente para el archivo. La no atención de los requerimientos, ha ocasionado a que no se implemente un ambiente exclusivamente para el archivo; estos se encuentran situados encima de los escritorios, en el piso y en el pasadizo donde circulan los usuarios.

Finalmente, ante esta problemática el persona l que labora en estos ambientes, lo hacen en condiciones inhumanas; siempre están expuestos a cualquier accidente.

Como enunciado de nuestro problema planteamos lo siguiente ¿Cuál es la Problemática en el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios de la Oficina de Tesorería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?

## **OBJETIVOS.**

### **OBJETIVO GENERAL.**

El objetivo principal de esta investigación es:

Determinar los problemas administrativos que están ocasionando que lo requerimientos que solicita la Oficina de Tesorería de la U.N.P.R.G. a la Oficina de Abastecimiento y Control Patrimonial no sean atendidos. Para encontrar estas anomalías se realizará una encuesta directa al personal que tiene a cargo el proceso de adquisición de los requerimientos solicitados por la mencionada oficina. Identificado los problemas buscar los mecanismos necesarios para corregirlos y de esta manera brindar seguridad al personal que labora en estos ambientes y ofrecer al usuario una atención de calidad, mostrando la verdadera imagen institucional.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- ✓ Describir las causas por la cual no prospera el trámite de adquisiciones de bienes.
- ✓ Describir las condiciones del mobiliario y equipos que con que cuenta el personal administrativo.
- ✓ Describir los motivos por la cual las solicitudes de capacitación del personal, mayormente no son atendidos y finalmente son archivados.

### **JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN.**

La investigación de este proyecto se justifica porque conocer las debilidades de los procesos y los trámites documentarios cuando se solicita los requerimientos que son esenciales para el funcionamiento de las oficinas.

Si la atención a los requerimientos solicitados se llevara a cabo, la institución se beneficiará grandemente, y el beneficio principal será el mejoramiento económico y la atención de calidad que se debe brindar al usuario.

## **II. REVISION DE LA LITERATURA**



## **Antecedentes.**

**Nivel mundial:** Estoy tomando como referencia La Universidad Leland Stanford Junior (Leland Stanford Junior University en inglés), es una universidad privada ubicada en Palo Alto, California (Estados Unidos), localizada a unos 56 km al sureste de San Francisco, en terrenos del condado de Santa Clara contiguos a Palo Alto. La universidad se halla por lo tanto en el corazón geográfico e histórico de Silicon Valley. Así como esta universidad y las que existen en ese país son respaldadas con recursos del sector privado; y lógicamente poseen una infraestructura moderna donde el personal tiene la seguridad y la tranquilidad desenvolverse. Algunas de sus edificaciones a pesar que son muy antiguas se muestran muy conservadas; esto se debe al interés de los responsables de darle una imagen que satisface tanto a los estudiantes, docentes, personal administrativo y principalmente a usuario.

**A nivel Nacional:** Trataré de enfocarme el a UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, conocida también como la Universidad Decana de América por ser la más antigua de las universidades que existen en el continente. La UNMSM es una Institución Pública como lo es la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, y tiene un prestigio no sólo nacional también tiene prestigio internacional. En su estructura administrativa relacionada a la problemática de que se refiere este proyecto; posee una gran ventaja debido a su organización, tecnología y lo principal su economía por ser una de las más grandes universidades del país. Según su organigrama, la Oficina de Tesorería está ubicada en la Oficina General de Economía que depende de la Dirección General de Administración. Estas dependencias funcionan en un edificio moderno y su infraestructura es remodelada cada cierto periodo; su sistema o proceso de adquisiciones gracias a la tecnología ha superado a

muchas instituciones, porque los diversos procesos se realizan organizadamente. El factor que hace que estas oficinas se desarrollen con normalidad, es porque funcionan en un mismo edificio y facilita que los trámites se efectúen sin mucha demora. Para esta universidad lo más importante es la imagen en todas sus dependencias.

**Nivel Regional:** La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo es la única institución pública, si relacionamos la problemática con otra universidad, pues la demás que existen son privadas. Si hablamos de sus sistemas o proceso de adquisiciones para mejorar el funcionamiento de sus oficinas administrativas, la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en mi opinión es la que la lidera. Son instituciones con fines de lucro y por esa razón siempre van a darle prioridad a la imagen de su institución. La dependencia donde se maneja los recursos económicos siempre van a tener lo necesario para la buena atención al usuario.

Fuente:

<https://www.es.wikipedia.org>

<https://www.unmsm.edu.pe>

<https://www.usat.edu.pe>

### **Bases Teóricas**

**Teoría de los problemas.-** De acuerdo de las diversas áreas de estudio se encuentran, en el marco de la inteligencia artificial (I.A.), las técnicas aplicadas a la resolución de problemas, pero desde el punto de vista teórico, también interesa establecer una tipología sobre el conjunto de los problemas, a efectos de por ejemplo dejar bien claro que frente a un problema determinado básicamente se presentan dos situaciones: o bien dicho problema no tiene solución, o bien sí la tiene; y dentro de

esta **última situación hay en lo básico dos casos posibles: o bien la resolución es algorítmica o bien no lo es.**

Fuente:

<https://www.es.wikipedia.org/>

**Teoría de los bienes.** -En un discurso económico liberal por el jurista alemán J. Althusius (1557 - 1638) contenido en su obra *Política* (Herborn, 1603). Hasta ahora, la "Althusiusforschung" no ha explorado sobre este importante tema en el pensamiento del autor alemán. El núcleo de su pensamiento económico lo constituye la teoría de los bienes, que se funda a la vez en las 4 tradiciones de pensamiento de la Antigüedad clásica: la teología hebrea, la filosofía griega, el derecho romano y la teología cristiana. A través del proceso cultural constituido por la triada: recepción-interpretación- innovación, Althusius desarrolla su teoría económica liberal en contraposición a la teoría absolutista del monopolio estatal. El contexto cultural en el cual se formula el discurso económico althusiano es el "Reich" germano entre 1600 y 1617, también conformado por una triada teórico-institucional: publicística imperial, teoría de la constitución y teoría del Estado. Finalmente, podemos señalar que parte de la teoría económica de Althusius se encuentra presente en los principios de la teoría económica de C. Menger y en la llamada socioeconomía de A. Etzioni.

Arturo Alessandri P (1868-1950), etimológicamente la palabra **bienes** revela el carácter útil de las cosas que el Derecho considera. Proviene del adjetivo latino *bonus*, que, a su vez, deriva del verbo *beare*, el cual significa hacer feliz. Realmente, aunque las cosas que se tienen por propias no dan la felicidad, contribuyen al bienestar del hombre por la utilidad moral o material que de ellas puede obtener”

Fuente:

<https://www.redalyc.orghttps://wikimedia.com>

**Teoría de los Servicios.-** Los servicios públicos, son acciones destinados a la satisfacción de necesidades de carácter general, vienen a ser actividades también muy importantes, mismas que, tratándose de servicios públicos propiamente dichos, están atribuidas a la administración pública, quien las puede realizar directamente, o de manera indirecta por medio de particulares, bajo un régimen jurídico especial exorbitante del derecho privado.

En su esencia, el servicio público entra la aspiración solidaria de poner al alcance de todo individuo, al menor costo posible y bajo condiciones que garanticen su seguridad, el aprovechamiento de la actividad técnica satisfactoria de la necesidad de carácter general, en la que cada quien puede identificar su propia necesidad individual; mas esta idea no surge súbitamente, sino que resulta ser producto de un laborioso proceso teórico de elaboración en el que coparticipan la legislación, la jurisprudencia y la doctrina.

**Principales vertientes teóricas sobre el servicio público.-** Respecto al servicio público existen muchas teorías y un gran número de definiciones, la similitud existente entre muchas de ellas permite advertir cuatro grandes vertientes en la formulación de la noción de servicio público, cada una de las cuales le asigna desigual dimensión y distinto peso; en razón de la importancia que confieren al servicio público, tratamos de resumirlas a continuación en orden decreciente.

Según León Duguit, su teoría considera al servicio público como toda actividad que deba ser asegurada, reglada y controlada por los gobernantes.

Según Gastón Jaze, su teoría dice que conforme a la cual el servicio público viene a ser toda actividad de la administración pública.

Según Maurice Hauriou, entiende al servicio público como una parte de la actividad de la administración pública.

Según Henri Berthlemy, para quien la noción de servicio público carece de importancia, por considerarla como un cajón de sastre donde se reúnen instituciones tan disímbolas como "una corte de apelación, una institución de beneficencia, una caja de ahorro, un ferrocarril metropolitano, la imprenta nacional, etc."

### **Marco Conceptual.**

**Definición de Problemática.-** Conjunto de problemas pertenecientes a un ámbito o actividad determinados. (*Rioja, Rolando I. Planeamiento educativo. Fundamentos geográficos, ecología social y economía en los niveles medio y superior de la educación [Argentina, 1980]*)

**Definición de Problema.-** Un problema es un asunto o cuestión que se debe solucionar o aclarar, una contradicción o un conflicto entre lo que es y lo que debe ser, una dificultad o un inconveniente para la consecución de un fin o un disgusto, una molestia o una preocupación.

El concepto de problema en el sentido de cuestión que se debe solucionar es aplicable a las más variadas disciplinas, como la matemática, la filosofía, la ecología, la economía, la política, la sociología y la metodología, entre otras.

Sinónimos de problema pueden ser: dificultad, inconveniente, complicación o contrariedad; enigma o incógnita; asunto o cuestión; duda o pregunta; obstáculo o embarazo.

La palabra problema, como tal, proviene del latín *problēma*, y esta a su vez del griego πρόβλημα (problema).

Fuente: <https://www.significados.com>

**Definición de Bienes.-** Se llama bienes a los elementos que se percibe físicamente, que responden a la satisfacción de una necesidad determinada, son de carácter cultural e intelectual. El término se refiere especialmente a los llamados bienes económicos, son aquellos bienes que alcanzan un precio en el mercado en el libre juego entre la oferta y la demanda. Así, obtienen un valor en término monetario.

Los bienes se clasifican de la siguiente manera:

**Según su movilidad,** son aquellos que se trasladan de un lugar a otro, y se clasifican en:

**Muebles:** son considerados bienes muebles porque es fácil su traslado y se pueden comercializar en otros lugares: ejemplo un ordenador, un escritorio, una silla, etc.

**Inmuebles:** quedan fijos en un lugar, como, por ejemplo, un edificio, un terreno, etc.

**Según su durabilidad,** los bienes pueden clasificarse en:

**Bienes de consumo durable:** los bienes tienen un consumo que se prolongan en el tiempo.

**Bienes de consumo no durable:** nos encontramos con elementos que se agotan con una sola vez de uso (como por ejemplo los alimentos).

**En cuanto a su función,** los bienes pueden clasificarse en:

**Bienes de consumo,** cuando satisfacen una determinada necesidad en modo inmediato.

**Bienes intermedios,** cuando su obtención se deriva de otros medios.

**Bienes de capital,** esto es, bienes que sirven para crear otros bienes y servicios, como, por ejemplo, una máquina textil.

**Según su relación con otros bienes considerando su demanda,** los bienes pueden clasificarse en:

**Complementarios.** Nos encontramos con bienes que se utilizan en conjunto, como por ejemplo los autos y el combustible: cuando baja el consumo de uno, baja el consumo del otro.

**Sustitutivos.** Cuando la demanda de un bien disminuye, la de otro bien aumenta, como puede suceder con carne de distintos animales para alimentación.

**Función de la renta.** Así, nos encontramos con bienes cuyo uso decrece cuando la renta del individuo aumenta, denominados bienes inferiores; bienes cuyo consumo aumenta cuando lo hace la renta del individuo y que se denominan bienes normales; bienes de lujo, cuyo consumo aumenta cuando aumenta la renta del individuo; y finalmente bienes cuyo aumento en relación con la renta es poco en virtud de su condición de necesidad.

Fuente: //https://www.definicion.mx

Definición de Servicio.

Son actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible. Esto se debe a que el servicio solo es presentado sin que el consumidor lo posea. Es una labor que realiza uno o varios individuos a cambio de un incentivo económico; puede ser de manera intelectual o con apoyo de una maquinaria.

### ***Características de los servicios***

Pueden ser administrados tanto desde el estado, como desde los sectores privados, incluso en forma mixta.

Los servicios son definidos como heterogéneos ya nunca podrán ser idénticos por diversas variables, también como intangibles ya que el usuario no puede tocarlos,

este es el caso de las líneas telefónicas de atención al cliente. Y como ya ha sido mencionado no se puede poseer.

Algunas de las cuestiones básicas que se considera que deben prestar los servicios es el buen trato a sus clientes, satisfacer las necesidades de los mismos antes que estos lo requieran, brindar la posibilidad de agradecimiento o queja, generalmente de manera escrita y sobre todo los prestadores del servicio deben cumplir con lo preestablecido, que suele ser determinando mediante un contrato. En los mismos deben ser pautados claramente cuáles serán los servicios a brindar por parte de la empresa o del estado.

Fuente: //https://www.concepto.de



### **III. HIPÓTESIS.**

La problemática en la adquisición de bienes y servicios de la oficina de tesorería general de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, probablemente ocasiona que la población de esta dependencia está insatisfecha con el uso de mobiliario antiguo y obviamente las labores que realizan son limitadas e incómodas con el temor de sufrir algún accidente.

## **IV. METODOLOGIA**

## 4.1. Diseño de la Investigación.

- 4.1.1. Tipo de Investigación: Cualitativa.
- 4.1.2. Nivel de Investigación: Exploratorio.
- 4.1.3. Diseño de la Investigación: Descriptivo.
- 4.1.4. Población y muestra:
- a).- Población: 600 servidores administrativos
- b). Muestra: 35 personas

### FORMULA DE CÁLCULO:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{D^2 \times (N - 1) + (Z^2 \times p \times q)}$$

N = Tamaño de la población.

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de Confianza.

p = Probabilidad de éxito o proporción esperada.

q = Probabilidad de fracaso.

e = Error de estimación máximo aceptado

$$n = \frac{1.65^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 600}{0.135^2 \times (600-1) + (1.65^2 \times 0.5 \times 0.5)} = 35$$

## **4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnicas:** Las técnicas que se utilizó para la recolección de la información será:

**Entrevista:** técnica que permitirá obtener de manera personal respuestas del problema que se investigará, está orientada a una participación directa entre el investigador y los individuos fuente de información e involucrados a la problemática.

### **Instrumentos:**

Como instrumento básico, se utilizará el cuestionario aplicado a los empleados de la Oficina de Tesorería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. La finalidad del cuestionario es de recabar información para determinar la problemática que existe de acuerdo a las variables planteadas en esta investigación.

Comprende:

**PARTE I.** Datos como: Tipo de personal, sexo y condición laboral del cada empleado que labora es esta oficina.

**PARTE II.** Se plantea el cuestionario de preguntas a los empleados de acuerdo a la muestra determinada, preguntas que guardan relación con las variables planteadas, enfocadas en las condiciones que laboran en la indicada dependencia.

## **4.3. Plan de Análisis.**

Luego de realizarse la recolección de datos a los empleados de la Oficina de Tesorería, quienes amablemente aceptaron desarrollar el cuestionario con preguntas cerradas y de entendimiento para su fácil desarrollo.

Se elaboró un cuadro estadístico a fin de tener un panorama de datos, luego se procedió a realizar una evaluación de las preguntas planteadas y sus respuestas para

pasar por un proceso en hoja de cálculo (MICROSOFT EXCEL), para determinar los resultados y su posterior presentación.

#### 4.4. Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>PROBLEMÁTICA EN LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA OFICINA DE TESORERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO</p>	<p>¿Cuál es la Problemática en el Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios de la Oficina de Tesorería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?</p>	<p><b>General:</b>                      Describir los problemas administrativos que están ocasionando que los requerimientos que solicita la Oficina de Tesorería General de la U.N.P.R.G. a la Oficina de Abastecimiento y Control Patrimonial no sean atendidos.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar las causas por la cual no prospera el trámite de adquisiciones de bienes.</li> <li>2. Describir las condiciones del mobiliario y equipos que con que cuenta el personal administrativo.</li> <li>3. Determinar los motivos por la cual las solicitudes de capacitación del personal, mayormente no son atendidos y finalmente son archivados.</li> </ol>	<p>Se realizó la investigación de la Problemática en la Adquisición de Bienes y Servicios de la Oficina de Tesorería de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo de Lambayeque, se ha verificado que la población está expuesto a que sufra accidentes debido a que los mobiliarios que se utilizan tienen una antigüedad considerable y para que la labor que realiza el empleado, este tiene que agenciarse de materiales en otras oficinas.</p>	<p><b>Diseño:</b>                      Descriptivo.</p> <p><b>Población muestral:</b>                      15 personas</p> <p><b>Técnicas:</b>                      Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b>                      Cuestionario de preguntas</p>

## **IV RESULTADOS**



## 5.1. Resultados:

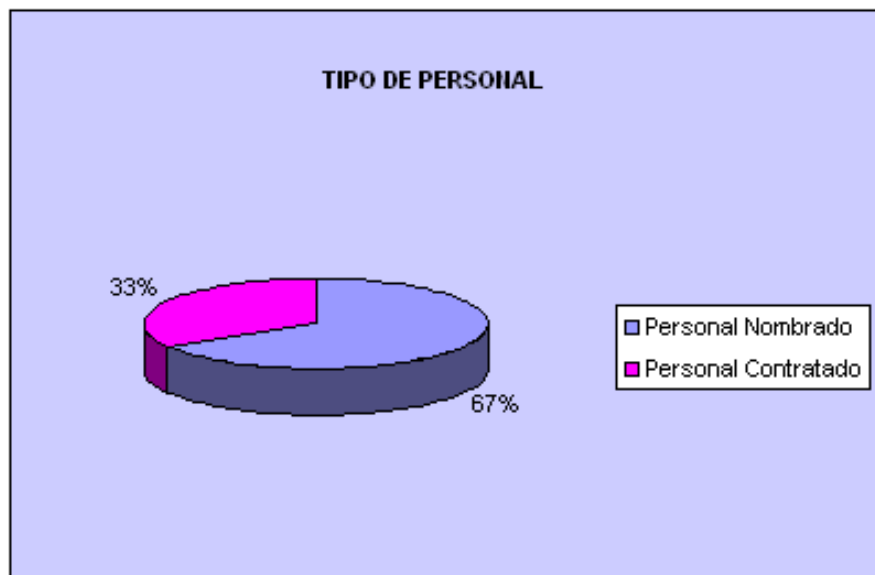
### DATOS GENERALES:

#### 1. Tipo de Personal.

Tabla A

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Personal Nombrado	10	67
Personal Contratado	5	33
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Funcionarios y empleados de la Oficina de Tesorería.



### INTERPRETACION:

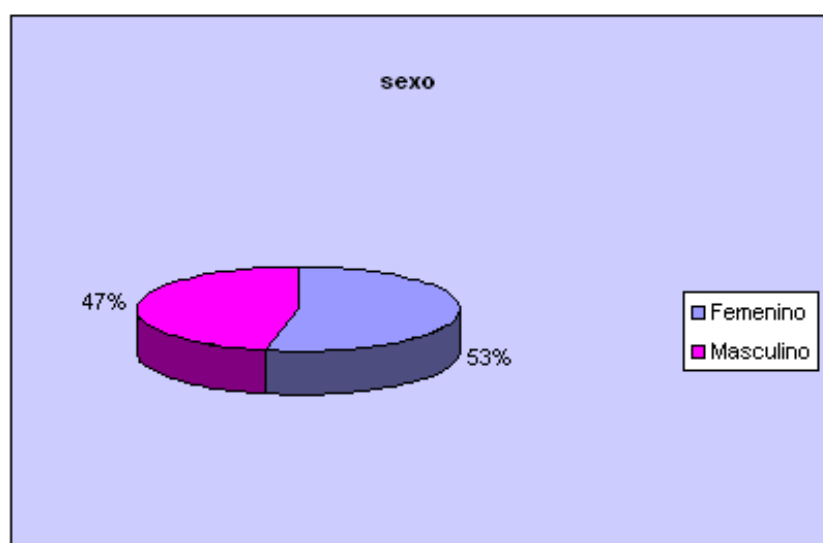
Del 100% que equivale a 15 encuestados, el 67% es Personal Nombrado, mientras que el 33% del Personal se encuentra Contratado.

## 2. Sexo.

**Tabla B**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	8	53
Masculino	7	47
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente: Fucionarios y empleados de la Oficina de Tesorería.**



### **INTERPRETACION:**

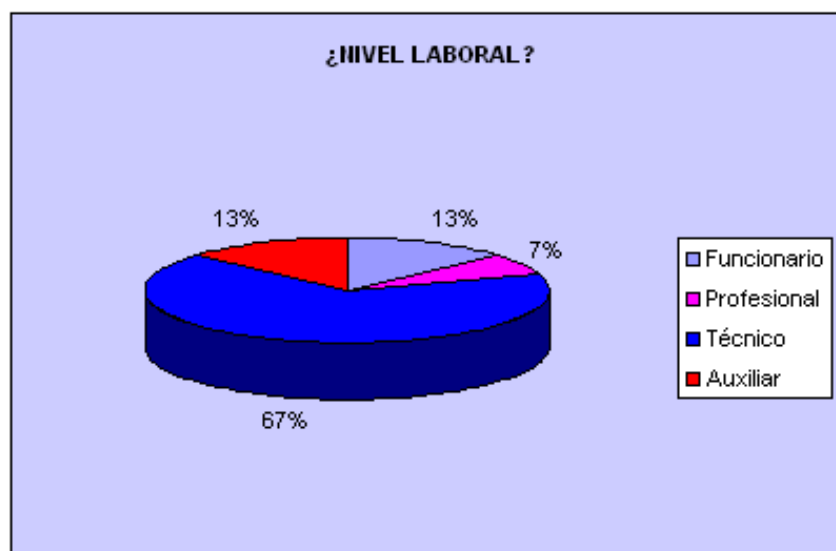
Del 100% que equivale a 15 encuestados, el 53% es del Personal es de Sexo Femenino, mientras que el 47% del Personal es de Sexo Masculino.

### 3. Nivel Laboral.

**Tabla C**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Funcionario	2	13
Profesional	1	7
Técnico	10	67
Auxiliar	2	13
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente: Funcionarios y empleados de la Oficina de Tesorería.**



#### **INTERPRETACION:**

Del 100% que equivale a 15 encuestados, el 13% es de Nivel Funcionario, el 7% son de nivel profesional, el 67% son de Nivel Técnico y el 13% son de Nivel Auxiliar.

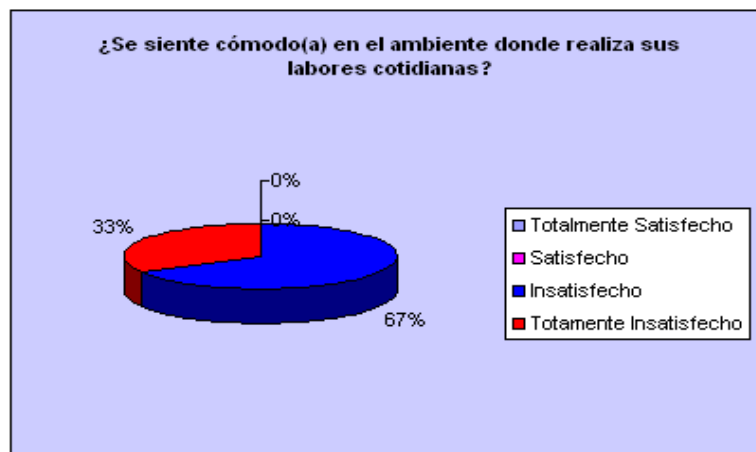
## CUESTIONARIO:

Tabla 1.

Pregunta: ¿Se siente cómodo(a) en el ambiente donde realiza sus labores cotidianas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Satisfecho	0	0
Satisfecho	0	0
Insatisfecho	10	67
Totalmente Insatisfecho	5	33
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Funcionarios y empleados de la Oficina de Tesorería.



## INTERPRETACION:

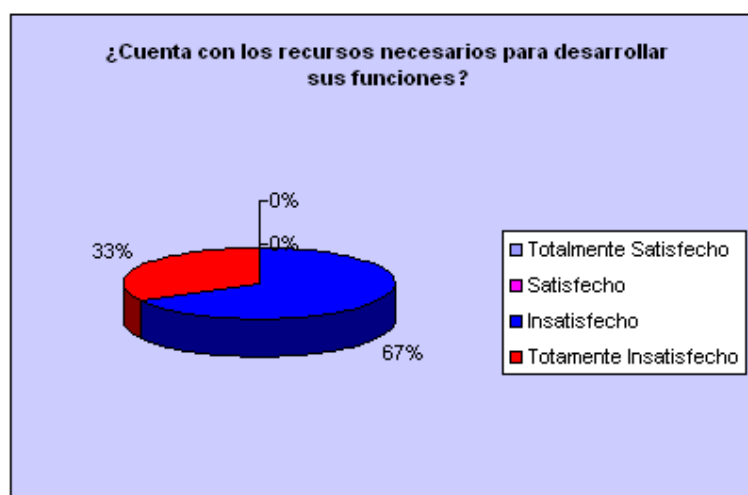
Del 100% que equivale a 15 encuestados, el 67% se siente **insatisfecho** del ambiente donde realiza sus labores cotidianas, mientras que el 33% se siente **totalmente insatisfecho**, mientras que las alternativas: **satisfecho** y **totalmente satisfecho** arrojan un **0%**.

**Tabla 2.**

**Pregunta: ¿Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Satisfecho	0	0
Satisfecho	0	0
Insatisfecho	10	67
Totamente Insatisfecho	5	33
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente: Fucionarios y empleados de la Oficina de Tesorería.**



**INTERPRETACION:**

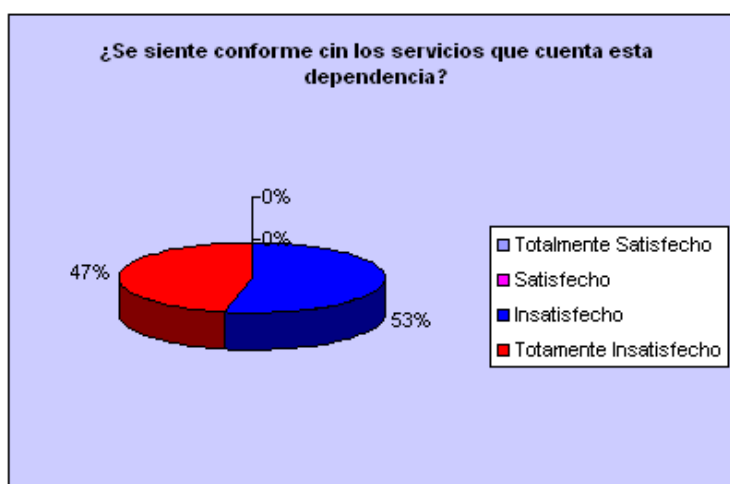
Del 100% que equivale a 15 encuestados, el 67% se siente **insatisfecho** de no contar con los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones, mientras que el 33% se siente **totalmente insatisfecho**, mientras que las alternativas: **satisfecho y totalmente satisfecho arrojan un 0%.**

.Tabla 3.

Pregunta: ¿Se siente conforme con los servicios que cuenta esta dependencia?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Satisfecho	0	0
Satisfecho	0	0
Insatisfecho	8	53
Totamente Insatisfecho	7	47
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Fucionarios y empleados de la Oficina de Tesoreria.



### INTERPRETACION:

Del 100% que equivale a 15 encuestados, el **53%** se siente **insatisfecho** con los servicios que cuenta esta dependencia, mientras que el **47%** se siente **totalmente insatisfecho**, mientras que las alternativas: **satisfecho** y **totalmente satisfecho** arrojan un **0%**.

.Tabla 4.

**Pregunta: ¿La oficina donde labora atiende con los requerimientos que solicita?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Satisfecho	0	0
Satisfecho	0	0
Insatisfecho	7	47
Totamente Insatisfecho	8	53
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Fuente: Fucionarios y empleados de la Oficina de Tesorería.



**INTERPRETACION:**

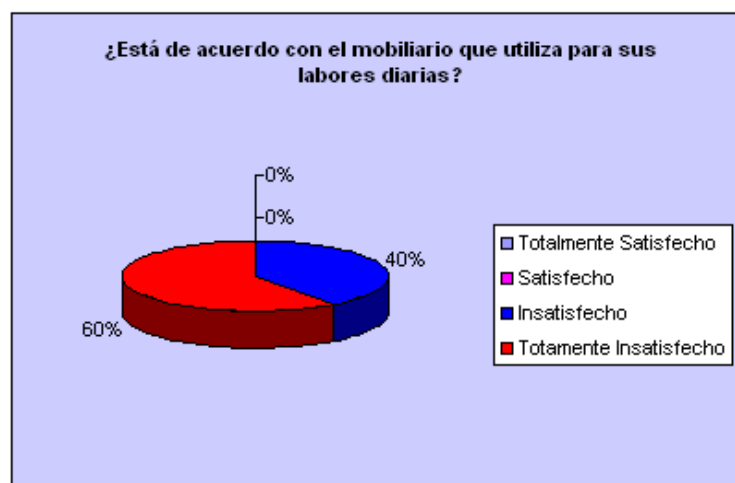
Del 100% que equivale a 15 encuestados, el 47% se siente **insatisfecho** de la atención de los requerimientos que solicita, mientras que el 53% se siente **totalmente insatisfecho**, mientras que las alternativas: **satisfecho y totalmente satisfecho arrojan un 0%.**

**Tabla 5.**

**Pregunta: ¿Está de acuerdo con el mobiliario que utiliza para sus labores diarias?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Satisfecho	0	0
Satisfecho	0	0
Insatisfecho	6	40
Totamente Insatisfecho	9	60
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente: Fucionarios y empleados de la Oficina de Tesorería.**



**INTERPRETACION:**

Del 100% que equivale a 15 encuestados, el 40% se siente **insatisfecho** del mobiliario que utiliza para sus labores diarias, mientras que el 60% se siente **totalmente insatisfecho**, mientras que las alternativas: **satisfecho y totalmente satisfecho arrojan un 0%.**

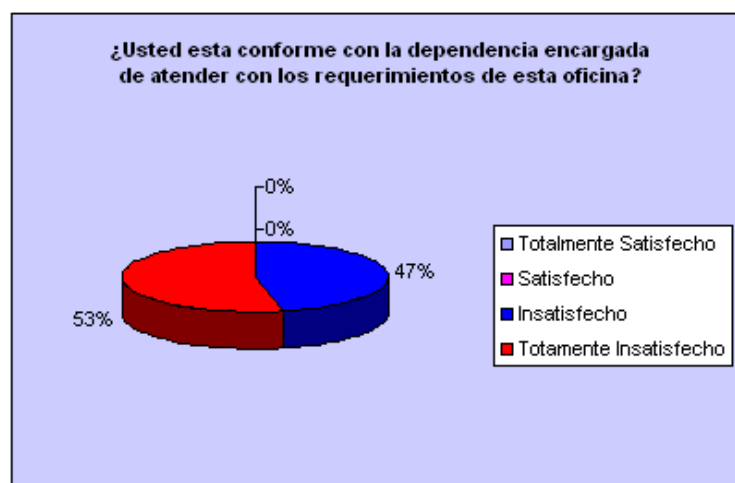


**Tabla 6.**

**Pregunta: ¿Usted esta conforme con la dependencia encargada de atender con los requerimientos de esta oficina?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Satisfecho	0	0
Satisfecho	0	0
Insatisfecho	7	47
Totamente Insatisfecho	8	53
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente: Fucionarios y empleados de la Oficina de Tesorería.**



**INTERPRETACION:**

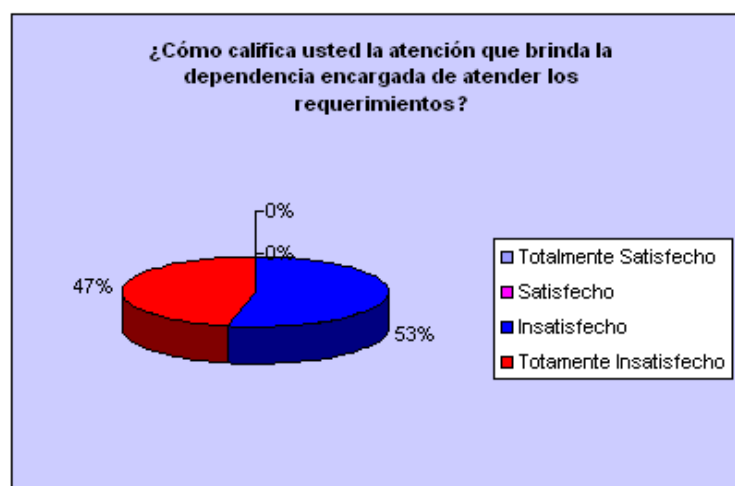
Del 100% que equivale a 15 encuestados, el **47%** se siente **insatisfecho** de la dependencia encargada de atender con los requerimientos de esta oficina, mientras que el **53%** se siente **totalmente insatisfecho**, mientras que las alternativas: **satisfecho y totalmente satisfecho arrojan un 0%.**

**Tabla 7.**

**Pregunta: ¿Cómo califica usted la atención que brinda la dependencia encargada de atender los requerimientos?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Satisfecho	0	0
Satisfecho	0	0
Insatisfecho	8	53
Totamente Insatisfecho	7	47
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente: Fucionarios y empleados de la Oficina de Tesorería.**



**INTERPRETACION:**

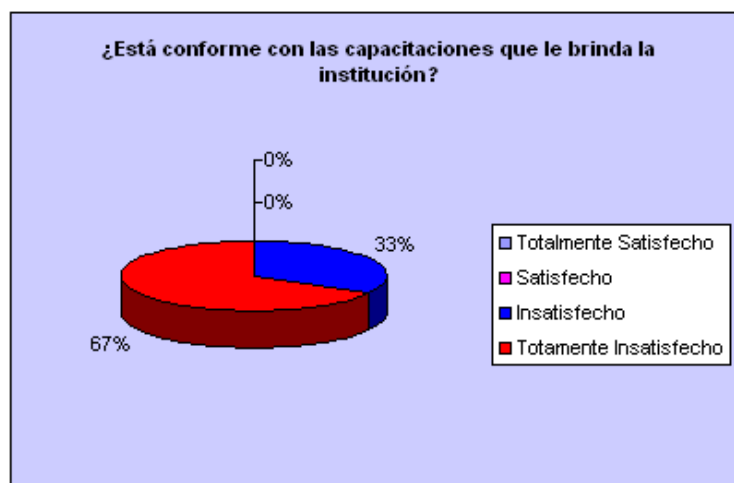
Del 100% que equivale a 15 encuestados, el 53% se siente **insatisfecho** de la atención que brinda la dependencia encargada de atender los requerimientos, mientras que el 47% se siente **totalmente insatisfecho**, mientras que las alternativas: **satisfecho y totalmente satisfecho arrojan un 0%.**

**Tabla 8.**

**Pregunta: ¿Está conforme con las capacitaciones que le brinda la institución?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Satisfecho	0	0
Satisfecho	0	0
Insatisfecho	5	33
Totamente Insatisfecho	10	67
<b>TOTALES</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente: Fucionarios y empleados de la Oficina de Tesorería.**



**INTERPRETACION:**

Del 100% que equivale a 15 encuestados, el 33% se siente **insatisfecho** de las capacitaciones que le brinda la institución, mientras que el 67% se siente **totalmente insatisfecho**, mientras que las alternativas: **satisfecho** y **totalmente satisfecho** arrojan un **0%**.

## **Análisis de los Resultados**

**Respecto al Objetivo 1:** Esta dependencia no cuenta con un sistema independiente y efectivo para el proceso de las adquisiciones; a pesar que existe un sistema monitoreado por el gobierno central (Sistema Integrado de Gestión Administrativa-SIGA), aún permanece el trámite burocrático; documentos que tienen que pasar por muchas oficinas para ser atendidos. Entre otros aspectos, las acciones negativas de algunos trabajadores que están involucrados en el desplazamiento de los documentos, estas acciones muchas veces detienen el trámite normal de los documentos.

**Respecto al Objetivo 2:** Las condiciones en que se labora son deplorables, se utilizan mobiliario y equipos obsoletos existiendo insatisfacción total en la clase trabajadora, El personal que labora en la Oficina de Tesorería como se manifestó anteriormente cuenta con un mobiliario muy antiguo, tienen una antigüedad considerable (30, 40 50 años), muchas veces invierten sumas considerables en reparaciones cuya duración es de un periodo que no está de acuerdo con lo invertido.

Lo referente a los equipos de cómputo, para las autoridades universitarias no es prioridad este tipo de necesidades, le dan poco interés si estas oficinas renuevan o no renuevan sus equipos; pues son herramientas de trabajo que en cierto periodo deben renovarse, la tecnología avanza y nos da mejores expectativas para superarnos y demostrar nuestro interés y cumplir con los objetivos trazados y obviamente tener una buena presentación ante los estudiantes y el público usuario.

**Respecto al objetivo 3:** El personal de esta dependencia se siente disconforme con la forma que seleccionan al personal para que obtenga una capacitación; en esta institución el tema de la capacitación se podría decir que es parcializada, y por la cantidad de empleados que cuenta esta institución pues se maneja políticamente y

solo seleccionan a personal que simpatizan con los jefes y son de dependencias de poca importancia, quiere decir que existen preferencias para conseguir una capacitación.

La capacitación del personal es importante porque se actualiza, y el beneficiado no es solo la persona, la institución contará con un elemento que formará parte su desarrollo.

**V. CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES.**

## **CONCLUSIONES.**

- a) En el primer objetivo se concluye que no existe un sistema administrativo eficiente para que el trámite de un requerimiento. Es necesario que la persona encargada tenga la preparación profesional para realizar la evaluación de los requerimientos y así concretar a la brevedad posible la compra solicitada.
- b) Referente al segundo objetivo El personal de la oficina de Tesorería, labora de una manera caótica e inhumana; utilizan muebles muy antiguos y equipos obsoletos. en, se ha observado ambientes con condiciones precarias y ponen en riesgo la vida y la salud de los trabajadores que realizan sus labores en ellas. Concluimos que la atención que realiza esta dependencia es consecuencia de las condiciones que presentan, mobiliario que tienen de 40 a 50 años de antigüedad, equipos de cómputo que tienen 15 a 18 años, instalaciones eléctricas que tienen una antigüedad de aproximadamente 50 años y pone en riesgo a todos los trabajadores.
- c) En el tercer objetivo, concluimos que el manejo político tiene mucho que ver que muchos trabajadores que laboran en esta área no se capacitan. Es muy importante que el personal asignado a estas áreas tengan que actualizarse con lo último de la tecnología y las modificaciones que el gobierno cada año realiza en la parte contable y financiera, el personal en ocasiones por sus propios medios se ve obligado a participar en alguna capacitación.

## **RECOMENDACIONES.**

- a) Implementar un sistema con la tecnología actualizada para que el procesamiento y trámite de expedientes sea una labor eficaz, para que la atención de los diversos requerimientos tenga la calidad que le corresponde.
- b) Buscar un mecanismo o una forma de demostrar la gran importancia que tiene la capacitación del personal, el actualizarse con los nuevos cambios que continuamente el gobierno central realiza para mejorar los sistemas financieros de las instituciones públicas.



## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

### TEXTOS:

*Teoría de los bienes, por Lara Zapata y Florencia Parra: máquina 15.*

*Rioja, Rolando I. Planeamiento educativo. Fundamentos geográficos, ecología social y economía en los niveles medio y superior de la educación [Argentina, 1980].*

### WEBGRAFIA:

*//https:www2.uiah.fi/projects/metodi/*

*//https:www.microymacromaquina15.blogspot.com.*

*//httpswww.wikimedia.com*

*//https:www.deradmvo.blogspot.pe*

*//http:www.conceptodefinicion.de*

# **ANEXOS**

**Anexo 01: Cronograma de actividades.**

Semana / Actividad	abril				Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Búsqueda de fuente de información.			x	x												
Presentación del problema					x	x										
Objetivos en la investigación							x	x								
Justificación									x							
Marco teórico										x	x	x				
Metodología de la investigación													x			
Referencias bibliográficas														x		
Presentación de la investigación															x	x

## **Anexo 02: Presupuesto**

<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
Transportes	20.00
Tiempos de consultas Internet	15.00
Tiempos de horas laborables	100.00
Asesorías particulares	100.00
impresiones y papelerías	50.00
Refrigerios	40.00
Llamadas telefónicas en coordinación	55.00
imprevistos 5%	25.00
<b>TOTAL</b>	<b>405.00</b>

## **Anexo 03: Financiamiento**

El financiamiento de este trabajo de investigación fue realizado exclusivamente por el autor.

## Anexo 04: Cuestionario



### ENCUESTA

#### PROYECTO DE INVESTIGACION

#### “PROBLEMÁTICA EN LA ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS EN LA OFICINA DE TESORERIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO 2017”

**I. DATOS GENERALES:** (Marque con una “X” en los cuadros correspondientes).

**a) Tipo de Personal**

Nombrado  Contratado

**b) Sexo.**

Femenino  Masculino

**c) Nivel Laboral.**

Funcionario  Profesional

Técnico  Auxiliar

**II. CUESTIONARIO:** Marque con una “X” la alternativa según las preguntas planteadas en el siguiente cuestionario.

1. Totalmente satisfecho    2. Satisfecho    3. Insatisfecho    4. Totalmente Insatisfecho

Item	Pregunta	1	2	3	4
1.	¿Se siente cómodo (a) en el ambiente donde realiza sus labores cotidianas?			X	
2.	¿Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?			X	
3.	¿Se siente conforme con los servicios que cuenta esta dependencia?				X
4.	¿La oficina donde labora atiende con los requerimientos que solicita?				X
5.	¿Está de acuerdo con el mobiliario que utiliza para sus labores diarias?				X
6.	¿Usted está conforme con la dependencia encargada de atender con los requerimientos de esta oficina?			X	
7.	¿Cómo califica usted la atención que brinda la dependencia encargada de atender los requerimientos?				X
8.	¿Está conforme con las capacitaciones que le brinda la institución?				X

# WILFREDO\_DELGADO\_SOSA\_ FINAL\_TALLER\_IV.docx

*por*

---

**Fecha de entrega:** 19-dic-2018 12:02p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1059264886

**Nombre del archivo:** WILFREDO\_DELGADO\_SOSA\_FINAL\_TALLER\_IV.docx (1.88M)

**Total de palabras:** 5793

**Total de caracteres:** 32985

# WILFREDO\_DELGADO\_SOSA\_FINAL\_TALLER\_IV.docx

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**5%**

INDICE DE SIMILITUD

**5%**

FUENTES DE INTERNET

**0%**

PUBLICACIONES

**%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

**1**

**definicion.mx**

Fuente de Internet

**5%**

---

Excluir citas      Activo

Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      < 4%