

UNIVERSIDAD PERUANA DE LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y LA
EFICIENCIA EN LOS REQUERIMIENTOS
MENORES A 8 UIT EN LA UNIVERSIDAD
NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR - 2018**

Para Optar : Título Profesional de Licenciada en
Administración

Autora : Bach. Maribel García Montalbán

Asesor : Mg. Charles Augusto Ortiz Briceño

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio : 12.06.2019

Fecha de Culminación : 11.06.2020

Huancayo – Perú
2019

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Tesis:

Procedimiento Administrativo y la Eficiencia en los Requerimientos Menores
a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur - 2018

Presentado por:

Bach. Maribel García Montalbán

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

Aprobada por los siguientes jurados:

Presidente del Jurado

Primer Miembro del Jurado

Segundo miembro del jurado

Tercer Miembro del Jurado

Huancayo, ____ de _____ del 2019

ASESOR

Mg. CHARLES AUGUSTO ORTIZ BRICEÑO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios y a mi padre, por su apoyo incondicional en mi formación profesional. Asimismo, a mi hija Kamila, que es la razón de mi vida. A ellos con amor.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme llegar hasta esta etapa, a mi hija Kamila por ser el motivo que me incentiva cada día, a mi padre por su apoyo incondicional y a mis amigos por su gran ayuda.

A los docentes de la Universidad Peruana los Andes, por sus enseñanzas, por sus consejos, y por su apoyo en este corto, pero fructífero camino de desarrollo profesional en las aulas del saber.

A mis amigos y amigas, a mis colegas de trabajo, por siempre orientarme al logro de mis objetivos, a través de la perseverancia, la responsabilidad y la honestidad. A todos ustedes muchas gracias.

.

INDICE

ASESOR _____	3
DEDICATORIA _____	4
AGRADECIMIENTO _____	5
INDICE _____	6
INDICE DE TABLAS _____	9
INDICE DE FIGURAS _____	10
RESUMEN _____	11
ABSTRACT _____	12
INTRODUCCIÓN _____	13
CAPITULO I _____	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN _____	15
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA _____	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA _____	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA _____	18
1.2.1. Problema General _____	18
1.2.2. Problemas específicos _____	18
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN _____	19
1.3.1. Objetivo General _____	19
1.3.2. Objetivos Específicos _____	19
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN _____	19
1.4.1. Justificación Teórica _____	19
1.4.2. Justificación Práctica _____	19
1.4.3. Justificación Metodológica _____	20

1.4.4.	Justificación Social _____	20
1.4.5.	Justificación de Conveniencia _____	21
1.5.	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN _____	21
1.5.1.	Delimitación Espacial _____	21
1.5.2.	Delimitación Temporal _____	21
1.5.3.	Delimitación Conceptual o Temática _____	21
<i>CAPITULO II</i> _____		21
<i>MARCO TEÓRICO</i> _____		21
<i>II. MARCO TEORICO</i> _____		21
2.1.	Antecedentes del Estudio _____	22
2.2.	BASES TEÓRICAS _____	26
2.3.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS _____	39
2.4.	HIPÓTESIS Y VARIABLES _____	40
2.4.1.	Hipótesis general _____	40
2.4.2.	Hipótesis específicas _____	40
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES _____	42
<i>CAPITULO III</i> _____		43
<i>METODOLOGÍA</i> _____		43
<i>III. METODOLOGIA</i> _____		43
3.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN _____	43
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN _____	43
3.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN _____	43
3.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN _____	44
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA _____	44
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS _____	44

3.6.1.	Técnicas de recolección de datos _____	44
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos _____	44
3.7.	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS _____	45
	<i>CAPITULO IV</i> _____	46
	<i>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</i> _____	46
IV.	<i>ANALISIS Y DICUSION DE RESULTADOS</i> _____	47
4.1.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS _____	47
4.2.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS Y FIGURAS _____	47
4.3.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS _____	60
	<i>CONCLUSIONES</i> _____	65
	<i>RECOMENDACIONES</i> _____	67
	<i>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</i> _____	69
	<i>ANEXOS</i> _____	75
	MATRIZ DE CONSISTENCIA _____	76
	MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES _____	77
	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS _____	78
	PROCESO DE VALIDACIÓN Y FIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS _____	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos	46
Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad	46
Tabla 3: Resultados de la Variable Procedimientos Administrativos	48
Tabla 4: Resultados de la Dimensión TUPA	49
Tabla 5: Resultados de la Dimensión Fiscalización	50
Tabla 6: Resultados de la Variable Eficiencia	51
Tabla 7: Resultados de la Dimensión Cumplimiento	51
Tabla 8: Resultados de la Dimensión Comunicación	52
Tabla 9: Resultados de la Dimensión Flexibilidad	53
Tabla 10: Correlación de Procedimientos Administrativos y Eficiencia	55
Tabla 11: Relación de la Dimensión TUPA y la variable Eficiencia	57
Tabla 12: Relación de la Dimensión Fiscalización y la Variable Eficiencia	59

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Variable Procedimiento Administrativo	48
Figura 2: Dimensión TUPA	49
Figura 3: Dimensión Fiscalización	50
Figura 4: Resultados de la Variable Eficiencia	51
Figura 5: Resultados de la Dimensión Cumplimiento	52
Figura 6: Resultados de la Dimensión Comunicación	53
Figura 7: Resultados de la Dimensión Flexibilidad	53

RESUMEN

En la presente investigación se estudia el Procedimiento Administrativo y la eficiencia en los requerimientos menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018. El objetivo principal planteado es determinar si la implementación del procedimiento administrativo en los requerimientos menores a ocho Unidades Impositivas Tributarias (UIT) se relaciona significativamente con la eficiencia en la atención al área usuaria en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur en el año 2018. El problema resuelto en la presente investigación es ¿Cómo el procedimiento administrativo y los requerimientos menores a ocho unidades impositivas tributarias se relaciona con la eficiencia en la atención por el personal de la oficina de adquisiciones al área usuaria en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur en el año 2018?. Es por eso que la hipótesis planteada demuestra que la implementación de un procedimiento administrativo en la oficina de adquisiciones para la atención de los requerimientos menores a ocho Unidades Impositivas Tributarias (UIT) sí mejora significativamente la eficiencia en la atención al área usuaria en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur en el año 2018.

Por otro lado, la metodología empleada en la presente investigación es del tipo descriptiva, el método es analítico-sintético, el diseño es no experimental, la población comprometida en la investigación son todos los trabajadores de la Oficina de adquisiciones de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur en año 2018.

Después de recopilar la información, se sistematizó e interpretó los resultados obtenidos empleando datos estadísticos, los cuales ha demostrado la hipótesis planteada, así como las hipótesis específicas.

PALABRAS CLAVE: Procesos Administrativos, Gestión, procesos, eficiencia, objetivos.

ABSTRACT

In the present investigation the Administrative Procedure and the efficiency in the requirements smaller than 8 UIT in the National Technological University of South Lima - 2018 are studied. The main objective is to determine if the implementation of the administrative procedure in the requirements less than eight Tax Units Taxes (UIT) is significantly related to the efficiency in the attention to the user area at the National Technological University of Lima South in 2018. The problem solved in the present investigation is How the administrative procedure and the requirements less than eight tax units is related to the efficiency in the attention by the staff of the procurement office to the user area at the National Technological University of Lima South in 2018 ?. That is why the proposed hypothesis shows that the implementation of an administrative procedure in the procurement office to address the requirements of less than eight Tax Units (UIT) does significantly improve the efficiency of the user area at the “Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur” in the year 2018.

On the other hand, the methodology used in the present investigation is of the descriptive type, the method is analytic-synthetic, the design is non-experimental, the population engaged in the research are all workers of the Acquisitions Office of the National Technological University of South Lima in 2018 year.

After compiling the information, the results obtained were systematized and interpreted using statistical data, which has demonstrated the proposed hypothesis, as well as the specific hypotheses.

KEY WORDS: Administrative Processes, Management, processes, efficiency, objectives.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación estudia si la implementación del procedimiento administrativo en la oficina de adquisiciones para los requerimientos menores a ocho Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y la eficiencia en la atención al área usuaria en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur en el año 2018. La finalidad es mejorar la eficiencia en la atención de los requerimientos de las áreas usuarias en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur en el año 2018, y para lograr tal fin se desea estratégicamente hacer uso adecuado del Texto único de procedimientos administrativos y por ende realizar la fiscalización correspondiente que conlleve a realizar el seguimiento y plantear mejoras para la atención eficiente de los requerimientos del área usuaria en la oficina de adquisiciones en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur en el año 2018

La investigación tiene el objetivo principal de *determinar cómo los procedimientos administrativos se relacionan con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018*. Por lo cual la investigación está estructurada en cinco capítulos, conclusiones, recomendaciones y anexos; donde cada acápite describe y fundamenta cada tema basados en investigaciones realizadas y/o en bases teóricas encontradas. Así mismo el problema de la investigación se ha desarrollado a nivel internacional y a nivel nacional. El problema planteado en la investigación se divide en uno general y en dos problemas específicos, cada uno con sus respectivos objetivos, estudiados siguiendo una metodología científica; delimitada en forma espacial, temporal, conceptual para ser mejor comprendida.

La investigación está sustentada en base a búsquedas a nivel internacional y nacional, las mismas que dan soporte y fiabilidad al trabajo realizado. Por otra parte, las dimensiones de la investigación están compuestas por: procesos, calidad, personal y eficiencia. Se ha

planteado la hipótesis general y las hipótesis específicas, las cuales se han operacionalizado con cada una de las variables.

La población y la muestra son la misma por ser una población pequeña para el caso en estudio. Así mismo se ha utilizado encuestas para recolectar datos de todos los trabajadores de la oficina de adquisiciones.

Los resultados de la investigación se han realizado siguiendo técnicas de procesamiento y análisis de datos, tabulados en tablas, gráficas y figuras. La investigación discute y examina los datos obtenidos, desde la hipótesis general, así como las hipótesis específicas, haciendo comparaciones y/o similitudes con los antecedentes y bases teóricas.

Y se finaliza con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos que sustentan el estudio.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Una preocupación constante de los ejecutivos de diferentes tipos de organizaciones es mejorar los niveles de eficiencia, en otras palabras conducirse hacia un nivel de mejora que conlleve a utilizar mejor los recursos diversos que tiene la empresa; este hecho conllevaría a tener mejores resultados económicos y posibilitaría el crecimiento en un mundo de nivel de competencia alta. Por ello es importante mencionar que el manejo adecuado de los procedimientos administrativos sería un aspecto adecuado de enfocar aspectos de solución a la problemática que afrontan las organizaciones.

A nivel mundial se ha vuelto muy común hacer indagaciones de cómo gestionar correctamente las compras estatales. Por ejemplo, en Panamá investigan a cuatro contratos por \$6,5 millones otorgados de forma directa el Ministerio Público a tres empresas proveedoras de municiones, granadas y uniformes policiales. Las empresas que obtuvieron los contratos son Max Gear Inc., Mil Spec Internacional Corp, e Inmunex, es por eso que la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (Antai) investiga los contratos, pues se habrían otorgado sin realizar previamente una licitación pública y esto implica que las instituciones no cuentan con procedimientos que garanticen la transparencia, no cumpliendo las especificaciones técnicas, términos de referencias claros y no cuenta con expediente técnico, entorpeciendo la buena gestión de una compra para beneficio de una gestión pública.

Por otro lado, en El Salvador se habilita la contratación directa de obras, bienes y servicios para el funcionamiento y ampliación de centros penitenciarios. Para ello, el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública dice que se podrá en los próximos 12 meses contratar directamente y sin necesidad de licitación todo tipo de obras, bienes y servicios para el mejoramiento, funcionamiento y ampliaciones de la infraestructura de las cárceles.

Por último, el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica licita el suministro de vehículos de extinción de incendio y rescate. Sin embargo, las bases estaban direccionadas hacia una marca en particular y en una revisión posterior se descubre que el jefe, al aprobar la misma, recibe un carro del año. Esto sucede cuando no hay o no se define precisa y correctamente los procesos de contrataciones. Con esto se demuestra que en otros países carecen de instrumentos para el control de las contrataciones.

En el Estado peruano el instrumento que regula las contrataciones estatales es la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 350-2015-EF, y complementada con el DL 1341 del 2017. Las entidades públicas que se encuentran comprendidas dentro del alcance de la misma aplican las modificaciones de la normativa para la contratación de bienes y servicios. Para el buen funcionamiento de toda la estructura estatal se requiere adquirir bienes y servicios que sean adquiridos a través de la oficina de adquisiciones de todas las entidades del Estado peruano. De igual forma, se requiere contar con manuales de procedimientos para las adquisiciones, con el objetivo que ello repercuta en la eficiencia, transparencia, imparcialidad y honradez. Al hacerlo se logrará la buena administración de los recursos económicos del Estado, aplicando realmente la libre competencia y de esa manera seleccionar a cabalidad la mejor oferta.

De otro lado, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) es la entidad encargada de supervisar los procesos de contratación de bienes y servicios que se realizan en las entidades públicas peruanas. Es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, con personalidad jurídica de derecho público y constituye un pliego presupuestal.

Teniendo en consideración las funciones del OSCE, según Acpuju.com (2014), los gobiernos locales de Lima Metropolitana, la Victoria y San Isidro, así como en otras entidades públicas, hay una deficiente e ineficaz gestión administrativa de las contrataciones públicas de obras que se refleja principalmente en casos administrativos del personal y proveedores de obras, y en las investigaciones frecuentes del Congreso de la República sobre obras inconclusas o sobrevaluadas, como por ejemplo el caso de los colegios emblemáticos. Existen informes de la Contraloría sobre dificultades e irregularidades en obras públicas en los gobiernos locales y otras entidades públicas, informes sobre problemas en la selección de proveedores, en la ejecución de obras, bienes y servicios por no cumplir en varios casos con las expectativas del Estado. Eso se nota cuando pasa el tiempo y se hacen patentes los vicios ocultos, lo que ocasiona mayores gastos públicos en el mantenimiento o en el arreglo de los mismos.

La problemática a nivel de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur en el año 2018, donde se desarrolló la investigación, son las atenciones de los requerimientos de las áreas usuarias a la oficina de adquisiciones, el tiempo que se toma la oficina de adquisiciones para la atención y esto se debe a que los requerimientos no siguen un estándar, es decir cada usuario pide a su manera; generando a la oficina de adquisiciones dificultades de identificación para la correcta atención, por otro lado es que los términos de referencia y especificaciones técnicas de cada ítem no están definidos ocasionando confusiones en la selección y evaluación de la oferta, y en otras

ocasiones el requerimiento es solicitado a última hora y de carácter urgente. Estos casos suceden de manera muy frecuentemente. Es Por eso, contar con un manual de procedimientos para los requerimientos menores a 8 UIT en la oficina de adquisiciones, así como también una guía de entrenamiento para su personal nuevo que ingrese a laborar a dicha oficina, por otro lado un Comité de Calidad para la Mejora Continua, dicho comité debe de realizar el seguimiento y plantear mejoras para la atención eficiente de los requerimientos del área usuaria, contando con un manual para los requerimientos donde especifica los pasos a seguir y los requisitos mínimos para que el requerimiento sea aceptado, haciendo esto se lograría la eficiencia en la adquisición y/o contratación del requerimiento por la oficina de adquisiciones y la atención se realiza de manera eficiente. (Witting, 2018)

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cómo los procedimientos administrativos se relacionan con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur - 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- 1) ¿Cómo el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018?
- 2) ¿Cómo la Fiscalización se relaciona con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar cómo los procedimientos administrativos se relacionan con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- 1) Establecer cómo el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018
- 2) Identificar cómo la Fiscalización se relaciona con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

La presente investigación buscó proporcionar un aporte teórico de la implementación de la Ley de procedimientos administrativos y propulsar una posible ejecución eficiente de los recursos económicos, en el caso; los requerimientos menores a ocho Unidades Impositivas Tributarias (UIT) en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (UNTELS) en el año 2018, contribuyendo así con los actores de cada unidad con el fin que puedan tomar mejores decisiones.

1.4.2. Justificación Práctica

Esta investigación se realizó para mejorar el procedimiento de requerimientos menores a ocho Unidades Impositivas Tributarias (UIT), mediante un manual de procedimientos para el personal de la oficina de adquisiciones de la Universidad

Nacional Tecnológica de Lima Sur (UNTELS) y una guía de entrenamiento para el personal nuevo de la oficina de abastecimiento.

1.4.3. Justificación Metodológica

La presente investigación es aplicada porque se trabajó con un caso dentro de la Universidad Nacional Tecnológica Lima Sur (UNTELS). Respecto al tipo de investigación es correlacional, porque se buscó el nivel de relación que existe entre la variable (V1) Procedimientos administrativos y las variable (V2) Eficiencia. Respecto al diseño es no experimental, en la cual se medirán las variables y se establecerá una relación estadística entre las mismas.

1.4.4. Justificación Social

La presente investigación busca ser empleada por todas las entidades del Estado que se rigen por la Ley de Contrataciones del Estado y que elaboran su propio procedimiento de controles para los requerimientos menores o iguales a ocho Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La población beneficiada son todos los actores de la oficina de adquisiciones que intervienen en los requerimientos en la Universidad Tecnológica de Lima Sur. Mediante esta investigación se dará a conocer los beneficios de la correcta utilización de los procesos de adquisiciones y prevenir al funcionario responsable de las compras que podría involucrarse involuntariamente o viceversa para favorecer dolosamente en las decisiones, desviar fondos públicos, o también despilfarrar fondos. La presente tesis pretende dejar bases para que las autoridades de alto rango puedan tomar decisiones e implementar medidas a fin de mitigar el riesgo que los funcionarios puedan caer en actos ilícitos y de esta manera, ahorrar en el presupuesto y las atenciones a las áreas usuarias se realicen de manera eficiente.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

Es conveniente que la investigación se realice en la oficina de adquisiciones de la Universidad Nacional Tecnológica Lima Sur (UNTELS), porque ayudará agilizar la atención de los requerimientos menores a ocho Unidades Impositivas Tributarias (UIT) de las áreas usuarias.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Espacial

La presente investigación se realizará en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, ubicada en el Sector 3, Grupo 1A 03 - Cercado (Av. Central y Av. Bolívar) - Villa El Salvador – Lima.

1.5.2. Delimitación Temporal

La investigación se desarrolla durante el periodo del año 2018 y del 2019 cual es vigente el periodo de ejecución de la tesis.

1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática

El procedimiento administrativo se refiere al conjunto de pasos a seguir para la mejora continua de la administración pública y la eficiencia en la atención a los requerimientos de las áreas usuarias, así mismo, es oportuno señalar que conforme a lo establecido en el literal a) del artículo 5 de la Ley de Contrataciones del Estado, se encuentran excluidos del ámbito de aplicación de la normativa, sujetos a supervisión.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del Estudio

A. A nivel internacional

Al revisar los trabajos realizados por diferentes investigadores de ámbito mundial, podemos identificar lo siguiente:

Orozco Fuentes & Núñez Morán, (2015),” Análisis de los Procesos Administrativos Integrales de la Dirección de Deportes y Recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas y Propuesta de Mejora” tesis para optar Título de Ingeniería Comercial con Mención en Marketing, en la universidad politécnica salesiana de Ecuador.

En la investigación se planteó como objetivo el desarrollar un Análisis de los procesos administrativos integrales de la Dirección de Deportes y Recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas para desarrollar una propuesta de mejora en cada una de sus etapas que permita optimizar los recursos, con un planteamiento metodológico consistente en el nivel exploratorio y descriptivo y aplicada a una muestra de 06 clientes de la organización a quienes se aplicó una entrevista a profundidad, posterior a la aplicación de los estadísticos de prueba se concluyó: se evidenció que los procesos administrativos integrales funcionan en forma jerárquica mediante la recepción de peticiones externas por parte de la secretaria departamental. Existe falencias en el servicio de internet con el que cuenta la Dirección de Deportes y Recreación, la falta de permisos para que el teléfono fijo de la dirección, otro problema es el espacio para nuevos computadores ni puestos de trabajo, sin embargo, es preciso establecer cierto nivel de control de los gastos y presupuestos asignados para alcanzar la eficiencia de las inversiones.

Otro importante trabajo de investigación es la de Rodríguez, G. (2014) que presento la tesis: “*Manual de normas y procedimientos administrativos para la dirección de asuntos estudiantiles de la facultad de Ciencias Económicas y Sociales del campus la morita de la Universidad de Carabobo*” para alcanzar el título profesional de maestro en pedagogía de la universidad de Carabobo, Venezuela.

El objetivo establecido para la investigación fue: Proponer un manual de normas y procedimientos administrativos para la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales del Campus La Morita de la Universidad de Carabobo, con el planteamiento metodológico se empleó un diseño de investigación mixto realizado en dos momentos o etapas, que no es más que la posibilidad de alternar en una misma investigación, el enfoque cualitativo y el cuantitativo; concluyendo posterior al aplicativo estadístico respectivo, no se tiene adecuadamente estipulado los documentos de procedimientos administrativos, por lo mismo que se generan inadecuados servicios que conllevan a niveles de insatisfacción de los estudiantes, por ello es necesarios realizar una propuesta de los procedimientos y procesos administrativos.

Por otro lado, la investigación realizada por Ornelas, C.(2013), ubicado en Monterrey, México, cuyo título es la *Mejora continua en el proceso administrativo de las instituciones públicas*, tiene el fin de optar el grado de Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en Relaciones Industriales. Su objetivo es detallar a profundidad qué mecanismos se pueden implementar para lograr un proceso con mayor calidad y control que permita administrativamente mejorar el servicio de atención. Esta investigación ha sido presentada en la Universidad Autónoma de Nuevo León. El investigador concluye que para entender las alternativas de solución

que propone, la entidad debe realizar un diagnóstico que muestre las deficiencias de los procesos. Es por esta razón que es de gran prioridad para la investigación establecer alternativas de mejora administrativa sujetas a la utilidad que le brinda el recurso humano.

B. A nivel nacional

Asca Rodriguez & Rodas Cueva, (2017) en su tesis: “*Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013*” para optar el grado de magister en gestión pública de la universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú.

En la investigación se buscaba determinar la influencia de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013, para lo cual se aplicó el planteamiento metodológico, tipo básico, no experimental y de corte transversal y el nivel correlacional causal, para ello se utilizaron los estadísticos de prueba respectivo con lo que se alcanzó probar que: existe influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.449**).

Mejia Aguilar, (2017) “*La observancia de las garantías del debido proceso en el procedimiento administrativo sancionador en el distrito fiscal de Huánuco – 2015*”, para optar el título profesional de abogado, en la universidad de Huánuco.

El investigador planteo como objetivo, el determinar si la administración pública aplica las garantías del debido proceso en los procedimientos administrativos sancionadores judicializados a través de la acción contenciosa administrativa,

seguidos en la Segunda Fiscalía Provincial Civil y Familia de Huánuco, para lo cual aplico la metodología consistente en el método hermenéutico, deductivo e inductivo; tipo cuantitativa, nivel descriptivo y explicativo y diseño no experimental de corte transversal, y concluyendo: El principio, derecho y garantía del debido proceso, reconocido en el ámbito administrativo, como del debido procedimiento, posibilita el ejercicio de los demás derechos fundamentales, en el inicio, desarrollo y término del procedimiento administrativo sancionador, constituyéndose como una verdadera garantía frente a la arbitrariedad, por su carácter instrumental, polivalente y expansivo. Su importancia es tan trascendental que no podemos añadir a la palabra Estado, el calificativo de derecho; si no hay respeto por el debido proceso tanto en todos los campos.

Indagando a nivel nacional encontramos la investigación de Bautista, A.(2015), para optar el grado de licenciado en Administración de Empresas, cuyo título de tesis es el *Proceso de control y las compras directas de la dirección de salud Apurímac II, Andahuaylas 2015*, el objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre el proceso de control y las compras directas. El investigador concluye que, habiendo relación directa entre el Proceso de Control y las Compras Directas, la entidad de la Dirección de Salud Apurímac II debe implementar una directiva interna para las contrataciones por montos iguales o menores a ocho Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a fin de salvaguardar los intereses de la organización.

Asimismo, Gordillo, M.(2013), en su tesis *Evaluación del proceso técnico de adquisición de bienes y servicios en la unidad de logística de la municipalidad distrital de Zepita – Puno, periodo: 2008 – 2009*, su objetivo es analizar y evaluar la eficiencia de gestión de abastecimientos en la municipalidad de Zepita donde se llegó

a concluir que existe deficiencias en el proceso técnico de adquisiciones en el área de programación, no existiendo un cuadro para las adquisiciones ni tampoco un cuadro de suministros para la programación de gastos de emergencia y austeridad. Asimismo, se encontró que en el área de contrataciones y adquisiciones falta documentos de adquisiciones como las notas de entrega, en las órdenes de compra no se colocaron las condiciones de compra, los precios pagados por mercancías son superiores al mercado y no se detectó oportunamente los errores para hacer las debidas correcciones. En el área de almacén existe desconocimiento y falta de experiencia en el proceso de almacenamiento en el cual se sugiere realizar un planeamiento operativo a fin de evitar imprevistos y así ahorrar gastos. Además, se debe tener en cuenta las normas de compra como oportunidad en la adquisición, calidad adecuada, precio razonable y lugar conveniente.

2.2. BASES TEÓRICAS

a. Definición de Procesos

Los procesos son una secuencia de pasos a seguir, sistematizados y coherentes, con el propósito de lograr los objetivos planeados en una organización. Según Bravo (2016), los procesos son considerados una herramienta importante que sirve de soporte para la gestión y la dirección de la organización. Es por eso que los procesos ayudan a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar y mejorar todos los procesos de la organización y se refleja en la productividad eficiente. La organización basada en procesos es confiable para el cliente porque los tiempos y el producto serán de buena calidad. Por otro lado, las estrategias de la organización están compuestas por todos los colaboradores, y aquellos que se han especializado en procesos son considerados como facilitadores en las actividades críticas de la entidad. Es por ello

que la participación de los colaboradores y los facilitadores es clave para que los procesos organizacionales tanto del sector privado o público se establezcan de forma eficiente y se puedan adaptar a los cambios del entorno.

Los procesos en la organización tienden a modificarse ante los diferentes cambios económicos, los procesos no son rígidos, son variables y se adaptan a las necesidades y los cambios del entorno.

“Toda su teoría gira alrededor de un proceso de transformación en avance que, siguiendo con los puntos y pecados, las organizaciones están en posición de mantenerse a la par con los constantes cambios del entorno económico” (...) Indudablemente esto es mucho más largo de implementar, porque incluye más procesos de lo que las empresas occidentales están acostumbradas a realizar, de aquí, la resistencia a las ideas de Deming. (Carro & Gonzales, 2012,p.15)

Por lo tanto, los procesos adecuados reflejarán la eficiencia de la productividad de las organizaciones tanto pública y privada porque tienen valor diferenciado para el cliente final. Por eso, las organizaciones con procesos bien gestionados se ven reflejadas cuando al cliente se considera en primer lugar, los clientes internos están contentos, es decir que el clima laboral es el adecuado, cada participante de los procesos está debidamente entrenado y con motivación constante, los procesos están alineados con la estructura organizacional, la alta dirección estará siempre comprometida con la mejora continua, contemplando en el presupuesto las mejoras para hacer cambios hasta lograr que el personal se identifique con la organización. Cuando la alta dirección este comprometida con los procesos y la eficiencia, los integrantes se involucrarán de manera tácita. Champy & Hammer (2016), afirma que

una empresa, donde todas las actividades están basadas en procesos, es aquella que estimula, posibilita y permite que los colaboradores realicen sus actividades de manera eficiente, siempre enfocados en la satisfacción del cliente final, y de esa manera alcanzar los objetivos organizacionales. Es decir, los procesos cumplen un rol importante para que todos los colaboradores obtengan niveles de rendimiento óptimos y de esa manera estar al nivel de las exigencias de los clientes. Por lo tanto, por procesos se puede afirmar que es un ciclo completo de actividades coherentes orientadas a obtener un fin.

b. Procedimientos administrativos

El procedimiento administrativo. “Se conoce como procedimiento administrativo a uno de los ejes fundamentales del Derecho Administrativo; gracias a él los ciudadanos de una determinada comunidad tienen la seguridad de que los trámites administrativos desarrollados frente a un organismo público se realizarán de forma rigurosa en base a las leyes pactadas por dicha comunidad, y no de forma aleatoria”. (Pérez Porto & Gardey, 2012)

También se puede establecer como, actividades económicas, políticas, culturales, etc. que se realizan en una sociedad organizada con la finalidad de obtener y/o exigir o hacer valer sus derechos; basado en la definición que se establece en la Ley No 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (2001), donde básicamente se establece como: “un conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados” (p.31). Es decir, es el desarrollo conforme a ley de todas las acciones que intervengan en la administración para realizar un objetivo. Son etapas y pasos a

seguir que les otorgan garantías a los ciudadanos, quienes piensan que es la diferencia entre la actividad pública y la actividad privada.

El procedimiento administrativo debe cumplir con las etapas que le compete a fin de dar continuidad a las actividades programadas por la organización. (Chiavenato, I., 2014), refiere que el proceso administrativo tiene 4 funciones: Planeación, organización, dirección y control.

Para muchos investigadores y estudiosos de las ciencias administrativas, lo establecido por Chiavenato, las funciones constituyen el ciclo administrativo, y es lo que se conoce como administrar.

1. Planeación

Para (Chiavenato, I., 2014), “la planeación es la primera etapa del proceso administrativo y determina la secuencia de las actividades en una organización”, es decir las actividades deben estar orientadas a responder al qué, cómo, cuándo, y dónde de todo el qué hacer de la entidad. Por tanto, la planeación implica un proceso de toma de decisiones por anticipado que otorgue respuestas a las siguientes preguntas:

¿Qué objetivos se quieren lograr?, ¿cómo pueden conseguirse esos objetivos?, ¿cuándo se deben ejecutar las acciones y con qué recursos humanos, tecnológicos, financieros, etc.?, ¿qué resultados se esperan obtener?, ¿cómo se evaluarán dichos resultados?

2. Organización

Según (Chiavenato, I., 2014), para que la organización esté acorde a las necesidades de la empresa o entidad es necesario determinar los medios y medidas que se utilizarán para lograr los objetivos trazados por la alta dirección, es decir disponiendo

y destinando el trabajo, la autoridad y los recursos entre los colaboradores en la organización en una forma tal que pueda lograr los objetivos de manera eficiente.

Para (Chiavenato, I., 2014), la organización debe contar con:

- **Estructura.** Se debe establecer funciones, jerarquías y actividades necesarias para el logro de objetivos en la entidad.
- **Sistematización.** La sistematización es el orden de todas las actividades que se realizan en la entidad.
- **Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades.** Las actividades se deben agrupar, dividir y asignar funciones a fin de promover a los colaboradores se especialicen en las diferentes actividades de la organización.
- **Jerarquía.** Los niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa deben estar claros y precisos.

3. Dirección

Para (Chiavenato, I., 2014) “la función del proceso administrativo consiste en establecer una estructura formal de la institución, vigilando a los demás, de acuerdo con las proyecciones establecidas por los niveles de autoridad”. Además, afirma que los elementos del proceso administrativo son:

- La ejecución de los planes debe estar acorde con objetivos de la organización.
- Debe contar con motivación.
- Debe haber una guía o conducción hacia un objetivo común.
- La comunicación debe ser fluida.
- La supervisión debe ser parte más no considerada como fiscalizadora.

4. Control

Para (Chiavenato, I., 2014), el control es una etapa importante porque permite llevar a cabo los controles adecuados por parte de la dirección de la organización y realizar las correcciones en el momento preciso, cada proceso de control que se realice debe constar con los siguientes elementos:

- Se debe verificar si va a lograr los objetivos trazados.
- Los resultados deben medirse y cuantificarse.
- Es el arte de detectar desviaciones entre lo planeado y lo que se está ejecutando.
- Realizar correcciones que están previstas.

Basado en lo establecido por Chiavenato se considera la importancia de los procesos administrativos y como la ejecución adecuada de cada uno de ellos conllevara a desarrollar una adecuada administración.

c. Simplificación Administrativa.

De acuerdo a la publicación de la Presidencia del Consejo de Ministros, (2018), “La simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que generan el inadecuado funcionamiento de la administración pública (...) representa una de las principales acciones que debe ser implementada por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado, lo cual se logra con el uso adecuado del marco normativo y las herramientas (guías metodológicas y sistemas informáticos) de simplificación y determinación de costos; así como, la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

De acuerdo a esta publicación, los objetivos específicos claramente establecidos son: promover, orientar y contribuir a la participación del personal y la ciudadanía para

un mejor control de las políticas públicas. Si en la institución se logra estos objetivos específicos se logrará la eficiencia y eficacia en la gestión.

d. Manual de Procedimiento Administrativo

Es un documento que tiene carácter instructivo e informativo para el funcionario de la administración pública. Sirve de orientación al personal, reduce tiempo para los casos de adaptación del personal nuevo y ayuda a la rapidez, uniformidad y eficiencia en las labores de cada uno de los integrantes de la organización. Un manual de procedimiento administrativo contiene de forma detallada las acciones que se rigen en la ejecución de los procesos.

Franklin Fincowsky, (2009) dice: “Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etcétera), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas”. (p.147).

Es decir, los manuales de procedimientos administrativos tienen por objetivo desarrollar la gestión administrativa y según (Franklin Fincowsky, 2009), estos deben dar:

- A conocer a todos los colaboradores que estén involucrados con los objetivos, responsabilidades y políticas de las institucionales.
- La uniformidad del trabajo permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar diferentes tareas sin ningún inconveniente.
- Las funciones claras y concisas con la finalidad de evitar la duplicidad.
- Eficiencias.

- Facilitar la inducción de los nuevos colaboradores de la institución.
- La integración de todos los colaboradores.
- Ahorro de esfuerzos y recursos.
- Es un instrumento útil para los evaluadores y auditores del Control Interno.

e. Dimensiones de la variable procedimientos administrativos

1. TUPA. – (Texto único de Procedimientos Administrativos)

El TUPA es un documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias. El objetivo es contar con un instrumento que permita unificar, reducir y simplificar de preferencia todos los procedimientos (trámites) que permita proporcionar óptimos servicios al usuario. MEF (2018)

Objetivos del TUPA

Tiene como objetivo: (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019)

- “Uniformizar la presentación de los procedimientos a nivel nacional en cuanto al Texto Único de Procedimientos Administrativos”.
- Estandarizar los procedimientos “claves” de mayor frecuencia vinculados a la mejora del clima de negocios y el desarrollo económico local de acuerdo al marco normativo vigente.
- Alcanzar a los funcionarios municipalidades una herramienta de fácil aplicación para la formulación del TUPA y la plena vigencia de sus procedimientos.
- Adecuar los procedimientos a la normativa actual del silencio administrativo.
- Generar un formato modelo, para continuar previendo la simplificación y actualización de una serie de procedimientos aún pendientes.

2. Herramientas informáticas para la elaboración del TUPA

- Sistema Único de tramites (SUT).- es la herramienta informática regulada por el Decreto Supremo N° 031-2018-PCM, y demás normativa sobre la materia que es administrada por la Subsecretaría de Simplificación y Análisis Regulatorio de la Secretaría de Gestión Pública y permite a los órganos responsables de su elaboración registrar, integrar y optimizar los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.

3. Dimensión Fiscalización

De acuerdo al portal web: (IUS 360, 2019), “El procedimiento de fiscalización hace referencia a una actividad de garantía”. “Es necesario que este sea diferenciado de la potestad sancionadora de la Administración Pública”. “La fiscalización hace referencia al control, la inspección, la auditoría, entre otras cuestiones”.

“La fiscalización es una actividad y facultad distinta a la sancionadora (...) de todo el universo de actividades recogidas por la fiscalización sólo hay una pequeña parte que se vincula con la sanción: cuando se advierten y detectan infracciones”. (IUS 360, 2019).

Es fundamental entender entonces lo que se establece en este portal (IUS 360, 2019) “La fiscalización tiene como fin principal la prevención”. Considerando como acto fundamental que con la fiscalización se debe advertir que los administrados ajusten su actuación a lo establecido en el ordenamiento. Por tanto sirva como una herramienta auxiliar, pues tiene una finalidad complementaria a las actividades de las demás administraciones: contribuye a que las administraciones realicen una buena labor, ya que investiga y fiscaliza.

El artículo 237 del TUO de la LPAG define la actividad de fiscalización como “el conjunto de actos y diligencias de investigación, supervisión, control o inspección

sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones o limitaciones exigibles a los administrados, derivados de una norma legal o reglamentaria”. (Prometheo, 2018)

Dicha norma dispone:

“Artículo 237.- Definición de la actividad de fiscalización. La actividad de fiscalización constituye el conjunto de actos y diligencias de investigación, supervisión, control o inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados, derivados de una norma legal o reglamentaria, contratos con el Estado u otra fuente jurídica, bajo un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención del riesgo, de gestión del riesgo y tutela de los bienes jurídicos protegidos. Solamente por Ley o Decreto Legislativo puede atribuirse la actividad de fiscalización a las entidades. Por razones de eficacia y economía, las autoridades pueden coordinar para la realización de acciones de fiscalización conjunta o realizar encargos de gestión entre sí.

4. Relación del procedimiento administrativo y la actividad de fiscalización

En atención a lo antes señalado, consideramos que la actividad de fiscalización adopta la forma jurídica administrativa de “acto de administración interna”, a diferencia del procedimiento administrativo que busca el acto administrativo con efectos jurídicos directos respecto de los administrados. (Prometheo, 2018).

Sobre ello, el autor (Dromi, 2004, pág. 356) afirma lo siguiente: “La actuación interadministrativa o, simple acto, es la declaración unilateral interna o Inter orgánica, realizada en ejercicio de la función administrativa, que produce efectos jurídicos individuales en forma indirecta (...). Las actuaciones interadministrativas constituyen la expresión jurídica de las relaciones Inter orgánicas surgidas de la vinculación de diversos órganos de un mismo ente o persona pública entre sí. (...)

Las relaciones jurídicas, que vinculan entre sí a entidades estatales o públicas no estatales, han sido calificadas en doctrina de interadministrativas”.

f. Eficiencia

La eficiencia consiste en realizar las actividades de manera eficiente y por lo tanto todos los integrantes de la organización deben estar concientizados para ese fin. “Los programas cero defectos ponen énfasis en hacer las cosas bien la primera vez. Rompen con la dualidad fabricación-orientación hacia la productividad- y control de calidad –orientación a detectar y eliminar los productos defectuosos” (Carro R. y Gonzales D., 2012, p.16). Para lograr la eficiencia se debe contar con indicadores, y el resultado debe ser cero errores, cero reprocesos, es decir hacer las actividades bien, para que en la cadena de las mismas no ocurran retrasos.

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2018), “Eficiencia (Del lat. *efficientia*) es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado”. Teniendo esta definición, la eficiencia es utilizar los recursos que se encuentren disponibles y con ello lograr los objetivos y metas.

Según (Chiavenato, I., 2014), eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados"

Para Gregory Mankiw, la eficiencia es la "propiedad según la cual la sociedad aprovecha de la mejor manera posible sus recursos escasos" (Mankiw, Economía, 2004, pág. 4).

La organización es eficiente cuando el producto, servicio, las personas tienen la capacidad de lograr las metas y los objetivos trazados.

g. Eficiencia Organizacional

La organización eficiente es aquella que ha logrado sus objetivos y metas, lo ha alcanzado optimizando la cantidad de materia prima, dinero y personas necesarias para producir un determinado producto calculado como la cantidad de recursos utilizados para producir un bien o servicio sin que la calidad se vea afectada.

Sin embargo, la eficiencia y la eficacia en algunos casos van por separado. Una organización puede ser operacionalmente eficiente y, a la vez, ineficaz, o viceversa. Siendo ineficiente en su aspecto operacional y, a pesar de ello, ser eficaz. Una organización también puede no ser eficiente ni eficaz. Lo ideal sería una empresa igual de eficiente que de eficaz. Para medir la eficiencia será necesario utilizar instrumentos que reflejen el avance de la eficiencia de la organización.

h. Indicadores para medir la eficiencia

Para medir la eficiencia se utiliza indicadores. Para Richard (2012) la eficiencia es evaluada en forma organizacional, es la cantidad de recursos utilizados para producir un producto, y la medición se realiza por la proporción de insumos utilizados para la producción. Una organización eficiente es aquella que ha alcanzado un nivel de producción con menor cantidad de recursos comparada con otra que produce el mismo producto con mayores recursos, entonces la organización será la más eficiente.

A continuación, se menciona enfoques los cuales son indicadores para medir la eficiencia.

- **Metas.** Se relaciona con los resultados del proceso de transformación y su objetivo es determinar si la organización logra sus metas en términos de nivel, la forma y los rendimientos deseados. Para las empresas u organizaciones comerciales, los resultados se definen en términos de las metas operativas de

volumen, ventas, participación de mercado y utilidades. Y el desempeño se evalúa comparando las metas reales contra los objetivos.

- **Proceso interno.** El proceso interno no debe interferir con los resultados o con el medio ambiente externo. Describe los resultados para los empleados, o estándares de eficiencia interna. En ocasiones las metas de los empleados y las metas de eficiencia compiten entre sí. Los empleados satisfechos permiten que la organización sea eficiente.

i. Dimensiones de la eficiencia

1. **Cumplimiento.** – “Se refiere al proceso de preparar y entregar la orden de un consumidor. Mientras que las compañías por catálogo y corporaciones muy grandes usualmente están equipadas para cumplir con las órdenes ellos mismos, las compañías de comercio electrónico y compañías pequeñas a menudo entregan este aspecto del negocio a empresas que se especializan en cumplimiento de órdenes”. (Shopify, 2018).
2. **Comunicación o relación.** “La comunicación hace referencia a la interacción social, es decir, a la acción y al resultado de comunicarse. Es una acción social necesaria, ya que, si esta no existiese, nadie sería capaz de conocer a fondo el mundo que nos rodea y mucho menos compartir las experiencias propias de cada ser humano con los demás”. (Concepto.DE, 2017).

La comunicación es una necesidad para las personas, por eso es que aquellas que tienen dificultades y no tienen la capacidad de adquirir el habla, como, por ejemplo, los hipoacúsicos, tienen formas alternativas para hacerlo. El lenguaje que suelen utilizar es a través de gestos y señas con las manos. Cualquier persona puede aprender este tipo de lenguaje.

3. **Flexibilidad.** Se entiende a la característica de flexible. Se trata de una palabra que permite resaltar la disposición de un individuo u objeto para ser doblado con facilidad, la condición de plegarse según la voluntad de otros y la susceptibilidad para adaptarse a los cambios de acuerdo a las circunstancias. (Concepto.DE, 2017)

Cabe destacar que existen múltiples ejercicios o rutinas que permiten mejorar la flexibilidad muscular. Los más usuales forman el método estático pasivo, que consiste en estirar los músculos de forma lenta hasta su máximo posible sin experimentar dolor o sensaciones desagradables. Este estiramiento puede realizarse con ayuda de otras partes del cuerpo, de algún asistente o de un aparato. (Concepto.DE, 2017).

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- **Gestión pública.** La gestión pública es la administración correcta de los recursos en la organización.
- **Ley de Contrataciones del Estado.** Son todas las disposiciones y lineamientos con las que deben regirse todas las organizaciones del sector público.
- **Pliego presupuestal.** Es el crédito presupuestario que ha recibido una organización en la Ley Anual de Presupuesto del Sector Público
- **Procedimiento Administrativo.** Un procedimiento administrativo es el desarrollo formal de las acciones en la organización pública.
- **Personal.** Son todas las habilidades profesionales de los colaboradores.
- **Capital intelectual.** Son todas las competencias, conocimiento, valores y potencial innovador de los colaboradores dentro de la organización

- **Colaboradores.** Es el recurso humano al servicio de la organización.
- **Simplificación Administrativa.** Son todos los trámites al servicio del ciudadano que han sido optimizados por medio del uso de tecnologías.
- **Manual de procedimientos.** Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse para la realización de las funciones en una organización administrativa.
- **Requerimientos.** Son aquellos pedidos de las áreas usuarias catalogados menores a 8UIT.
- **Proceso.** Son todos aquellos pasos que debe seguir un requerimiento para su atención.
- **Calidad.** Son las conformidades en la atención de los requerimientos del área usuaria.
- **Eficiencia.** Es la atención oportuna de los requerimientos de los usuarios.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis general

Los procedimientos administrativos se relacionan significativamente con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

- 1) El texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona significativamente con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018
- 2) La Fiscalización se relaciona significativamente con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

<i>VARIABLE</i>	<i>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</i>	<i>DEFINICIÓN OPERACIONAL</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>ITEMS</i>	<i>INSTRUMENTO</i>	<i>ESCALA</i>
V1 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	“Se conoce como procedimiento administrativo a uno de los ejes fundamentales del Derecho Administrativo; gracias a él los ciudadanos de una determinada comunidad tienen la seguridad de que los trámites administrativos desarrollados frente a un organismo público se realizarán de forma rigurosa en base a las leyes pactadas por dicha comunidad, y no de forma aleatoria”. (Pérez Porto & Gardey, 2012)	Un conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados	TUPA	REQUISITOS	1,2,	CUESTIONARIO	ORDINAL • SIEMPRE • CASI SIEMPRE • A VECES • CASI NUNCA • NUNCA
				PLAZOS	3,4		
				COSTOS	5,6,		
			FISCALIZACION	CELERIDAD DE LOS PROCESOS	7,8,		
ENTENDIMIENTO DE LOS TRAMITES	9,10						
V2 EFICIENCIA	La eficiencia consiste en realizar las actividades de manera eficiente y por lo tanto todos los integrantes de la organización deben estar concientizados para ese fin. “Los programas cero defectos ponen énfasis en hacer las cosas bien la primera vez. Rompen con la dualidad fabricación-orientación hacia la productividad y control de calidad –orientación a detectar y eliminar los productos defectuosos” (Carro R. y Gonzales D., 2012, p.16).	la eficiencia es utilizar los recursos que se encuentren disponibles y con ello lograr los objetivos y metas.	CUMPLIMIENTO	TIEMPOS EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	1,2,3,	CUESTIONARIO	ORDINAL • SIEMPRE • CASI SIEMPRE • A VECES • CASI NUNCA • NUNCA
			COMUNICACIÓN O RELACION	INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LOS SERVIDORES	4,5,6		
			FLEXIBILIDAD	ATENCION AL USUARIO	7,8,9,10		

Fuente: Eleaboración propia

CAPITULO III

METODOLOGÍA

III. METODOLOGIA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se estableció el uso del método científico; para lo cual se toma el aporte de (Arias, 2015, pág. 18) quien define al método científico; “es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis”

El método que se utiliza desde el planteamiento problemático, en la investigación es el método analítico-sintético, porque se analizará cada una de las variables a fin de profundizar para obtener conocimientos.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según cuando se establece el tipo para una investigación, se consideran diversos aspectos y teniendo en cuenta los propósitos o finalidad de la investigación, la presente investigación se establece como Básica o Pura; para lo cual se expresa:” la investigación Básica, pura o formal, es abstracta y busca generalizar conocimientos teóricos, principios y leyes. Es el fundamento para las investigaciones prácticas, pero no las desarrolla”. (Rios Ramirez, 2017, pág. 80).

“Es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato. El investigador se esfuerza en conocer más y mejor las relaciones entre los fenómenos sin preocuparse por la utilización práctica de sus descubrimientos”. (Rodríguez Arainga, 2011).

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación asume un nivel Correlacional, y es que por este tipo de investigación se entiende como: “un proceso que consiste en descubrir y evaluar las relaciones existentes entre las variables que intervienen en un fenómeno, así como conceptos o categorías; asimismo, permite saber cómo se puede tratar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (Rodríguez Arainga, 2011).

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental porque no se manipula la variable independiente solo se analiza. “Este tipo de investigación es conocida también como ex post non facto, después del hecho” (Hernández Sampieri, 2014, p. 152).

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Son todos los trabajadores que se encuentran dentro de la oficina de adquisiciones de la universidad. La población es de 19 personas por tanto cuando se determina usar una muestra es de tipo censal pues el instrumento de recojo de información será aplicado al 100% de los trabajadores en mención. “Tiene las mismas características que el universo en calidad y en cantidad” (Hernández, 2014, p. 178).

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La encuesta es uno de los métodos que más se utiliza en las investigaciones dado que se obtiene información de primera mano. La encuesta permite proteger los derechos de los encuestados, por tanto, corresponde al que realiza la investigación garantizar la protección de los derechos. (Hernández, 2014).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento para la recolección de datos para la presente investigación es el cuestionario, siendo este el más utilizado y contiene un conjunto de preguntas que engloban a todas las variables que se ha trazado medir. Las preguntas deben ser congruentes con el problema y la hipótesis. El cuestionario contiene resultados bajo criterios de medición de escalas de calificación ordinal, ayudando a cuantificar y simplificar el comportamiento de las personas. (Hernandez, 2014). El principal instrumento en la investigación es el cuestionario, porque ha permitido obtener información de la propia fuente, asimismo que permitirá realizar análisis de información obtenida.

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A. Fiabilidad de los datos.

Hernández (2014) dice que es el grado que el instrumento produce, arrojando resultados consistentes y coherentes; la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento empleado en la investigación se mide con el Alfa de Cronbach.

En la presente investigación se ha procesado con el Software Spss versión 24 y se ha obtenido el coeficiente de Alfa de Cronbach 0.899, lo que indica que es un coeficiente excelente y confiable, ubicando al instrumento como completamente confiable para medir el Procedimiento Administrativo y la eficiencia en los requerimientos menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018.

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0

Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,899	20

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla podemos afirmar que el instrumento para medir el Procedimiento Administrativo y la eficiencia en los requerimientos menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018, es el Alfa de Cronbach, obteniendo el resultado 0.899, haciendo uso el software SPSS 24. y según Herrera R, Aura (1998), la confiabilidad es excelente.

B. Análisis estadístico

Para la estadística descriptiva son procedimientos que se emplea para organizar y resumir un conjunto de elementos de forma cuantitativa. La información obtenida se representa en tablas, gráficos estadísticos con valores numéricos y los datos obtenidos en la variable independiente y dependiente permiten estudiar la relación o asociación que existe entre ellas.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANALISIS Y DICUSION DE RESULTADOS

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La información recolectada a través de las encuestas realizadas a los diferentes trabajadores de la oficina de adquisiciones de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018, inicialmente se formuló una base de datos o también conocido como sabana de datos en Excel y posteriormente fueron procesados con el uso del Software SPSS en su versión 24. Los resultados obtenidos se procesaron para ser analizados por dimensiones de cada una de las variables establecidas en el trabajo de investigación.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS Y FIGURAS

Los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas se procedieron a desarrollar el análisis y presentamos los resultados:

Estadísticos

	TUPA (Agrupada)	FISCALIZACION (Agrupada)	PROCED_ADM (Agrupada)	CUMPLIMIENTO (Agrupada)	COMUNICACIÓN (Agrupada)	FLEXIBILIDAD (Agrupada)	EFICIENCIA (Agrupada)
N Válido	20	20	20	20	20	20	20
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media	2,35	2,55	2,50	2,55	2,75	2,35	2,40
Error estándar de la media	,221	,211	,224	,211	,228	,209	,210
Mediana	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00
Moda	2	3	2	3	3	2	2
Desv. Desviación	,988	,945	1,000	,945	1,020	,933	,940

Fuente: Elaboración propia

A. Variable (V1): Procedimiento administrativo.

Tabla 3: Resultados de la Variable Procedimientos Administrativos

PROCED_ADM (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	2	10,0	10,0	10,0
	MALO	11	55,0	55,0	65,0
	REGULAR	2	10,0	10,0	75,0
	BUENO	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

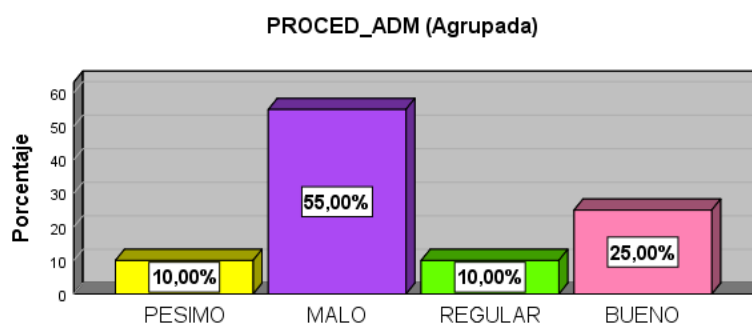


Figura 1: Variable Procedimiento Administrativo

Los resultados que se tiene de la aplicación de la encuesta a la muestra respectiva no brinda la información siguiente: un 25% asume que es bueno y necesario los procedimientos administrativos desarrollados de forma adecuada en la institución de educación superior, un 10% considera que no sería de mucha ayuda pues otorga un resultado de regular y contrariamente y de forma muy negativa se tiene que un 65% de los encuestados consideran que poco o nada podría cambiar a pesar de generar cambios adecuados en los procedimientos administrativos.

Es preciso mencionar que se desarrolla un análisis por dimensión y por preguntas pues con ello se orientan a entender el comportamiento de las preguntas en forma de dimensión.

B. Dimensión TUPA

Tabla 4: Resultados de la Dimensión TUPA

		TUPA (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	3	15,0	15,0	15,0
	MALO	11	55,0	55,0	70,0
	REGULAR	2	10,0	10,0	80,0
	BUENO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaboración propia

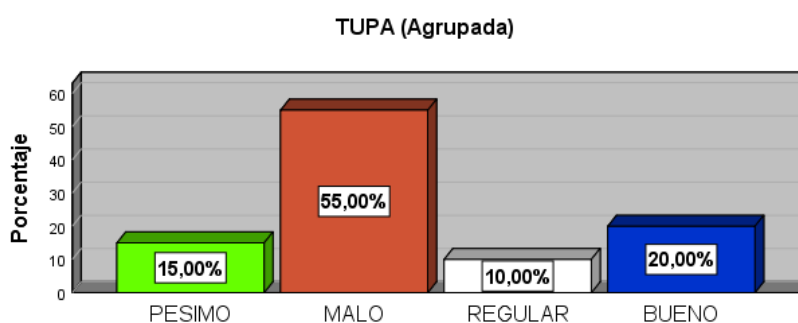


Figura 2: Dimensión TUPA

Los resultados que se obtuvieron del análisis de las respuestas recogidas de la muestra de la investigación, presentan lo siguiente: un 20 % asume que la aplicación y control adecuado sobre el Texto Único de Procedimientos Administrativos, sería de mucho en la gestión de la universidad; un 10% asume que es necesario un adecuado TUPA, sin embargo tienen limitaciones y por último encontramos que el 70% de los encuestados tienen cierto criterio negativo respecto a que el documento en mención podría ser de ayuda y ello coadyuve a mejorar los procesos en la universidad.

Muchas veces los resultados negativos o de opinión negativa proviene de los trabajadores que no asumen el papel importante de sumar sino ser contrario a todo tipo de mejora.

C. Dimensión Fiscalización

Tabla 5: Resultados de la Dimensión Fiscalización

FISCALIZACION (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	3	15,0	15,0	15,0
	MALO	6	30,0	30,0	45,0
	REGULAR	8	40,0	40,0	85,0
	BUENO	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

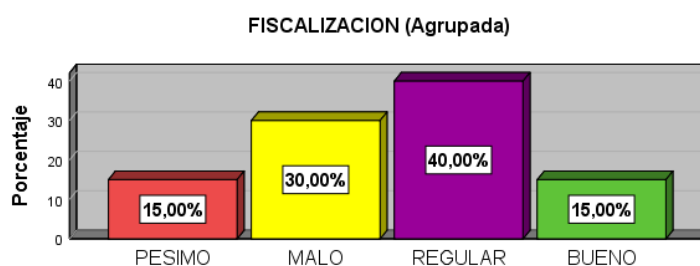


Figura 3: Dimensión Fiscalización

Los resultados respecto a la dimensión fiscalización presenta que un 15% considera que la gestión respecto al manejo adecuado de los recursos en la universidad respecto a las UITs, depende principalmente de la fiscalización que se lleve a cabo en el adecuado momento; un significativo 40% lo considera también adecuado, pero con ciertas limitaciones o dudas y finalmente un 45% que tienen opiniones entre malo y pésimo, respecto a la dimensión de análisis.

D. Variable Eficiencia

Tabla 6: Resultados de la Variable Eficiencia

EFICIENCIA (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	3	15,0	15,0	15,0
	MALO	9	45,0	45,0	60,0
	REGULAR	5	25,0	25,0	85,0
	BUENO	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

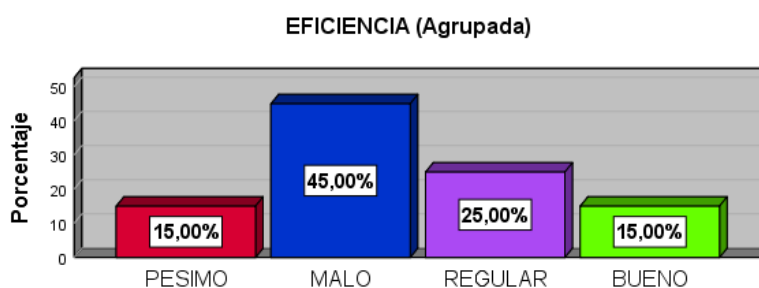


Figura 4: Resultados de la Variable Eficiencia

El análisis de los resultados de la Variable Eficiencia, nos brinda que un 15% considera que se puede alcanzar la eficiencia en los procesos considerando el uso de las normas de los procedimientos administrativos, 25% considera que existe una gran posibilidad pero depende de otros muchos factores incluidos el personal y por ultimo un 60% se resiste a creer que pueden existir posibilidades de alcanzar eficiencia en la universidad de análisis.

E. Dimensión Cumplimiento

Tabla 7: Resultados de la Dimensión Cumplimiento

CUMPLIMIENTO (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	3	15,0	15,0	15,0
	MALO	6	30,0	30,0	45,0
	REGULAR	8	40,0	40,0	85,0
	BUENO	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

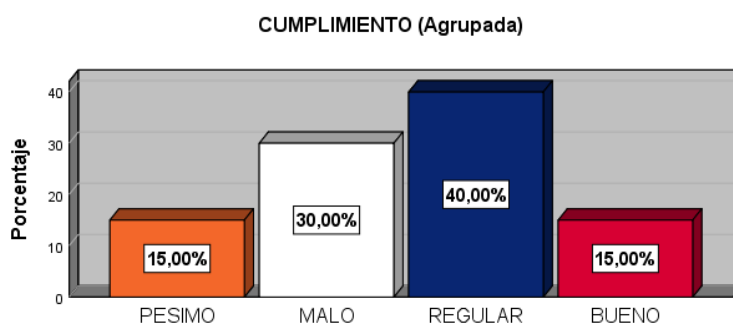


Figura 5: Resultados de la Dimensión Cumplimiento

Los resultados de la dimensión Cumplimiento presenta que el 15% con opinión favorable respecto a que el cumplimiento si puede orientarse a generar eficiencia en la institución; un 40 % considera que podría ser una alternativa muy especial pero teniendo ciertos temores a no alcanzar y todo lo contrario sucede con el 45% que se muestran reacios a creer el cumplimiento pueda darse en este tipo de instituciones y generan sus dudas.

F. Dimensión Comunicación

Tabla 8: Resultados de la Dimensión Comunicación

COMUNICACIÓN (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	3	15,0	15,0	15,0
	MALO	4	20,0	20,0	35,0
	REGULAR	8	40,0	40,0	75,0
	BUENO	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

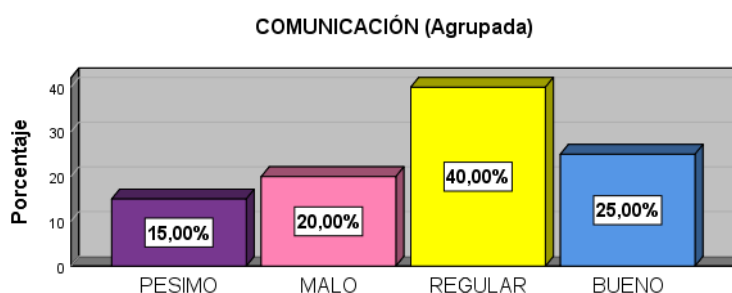


Figura 6: Resultados de la Dimensión Comunicación

Los resultados a la aplicación de las interrogantes respecto a la Dimensión Comunicación, brindan la información siguiente: 25% considera que la comunicación es un factor fundamental para lograr la eficiencia, un 40% asume que si es un factor especial pero que por las características existentes en le institución sujeto de la investigación podría ser útil para alcanzar la eficiencia y contrariamente un 35% de los encuestados que asumen una postura de no creer en la mejora por la comunicación.

G. Dimensión Flexibilidad

Tabla 9: Resultados de la Dimensión Flexibilidad

FLEXIBILIDAD (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PESIMO	3	15,0	15,0	15,0
	MALO	10	50,0	50,0	65,0
	REGULAR	4	20,0	20,0	85,0
	BUENO	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

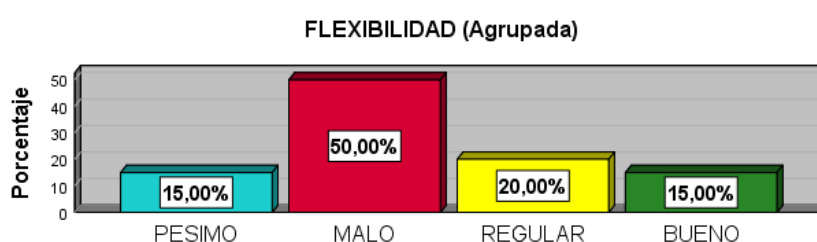


Figura 7: Resultados de la Dimensión Flexibilidad

El resultado final posterior a la aplicación de la encuesta no muestra la dimensión Flexibilidad, donde un 15% asume que un factor necesaria es que los trabajadores dela organización deben considerar como un valor principal la flexibilidad y que si se orientaría a alcanzar la eficiencia; el 20% también tienen una postura positiva pero

con ciertas limitaciones y contrariamente un 65% de los encuestados consideran que no podría ser una alternativa la flexibilidad para la eficiencia es decir no creen en los cambios.

A. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

1) Elección del tipo de prueba

El tipo de prueba **no paramétrica** es la correcta para realizar la prueba de hipótesis de la investigación, entonces el test adecuado es el de Rho Spearman, porque se cumple los requisitos requeridos como son las variables ser numéricas y ordinales y no cumplir los supuestos de normalidad (Hernández, 2014).

Para la verificación las condiciones estadísticas son:

- Si $p > 0,05$ la distribución es normal es decir es simétrica (prueba paramétrica).
- Si $p < 0,05$ la distribución es anormal es decir es asimétrica (prueba no paramétrica).
- Donde 0,05 es el nivel de significancia.

2) Prueba de hipótesis general

La hipótesis general planteada es el diseño de un procedimiento administrativo para la oficina de adquisiciones ayudará a mejorar significativamente la eficiencia en la atención de los requerimientos menores a ocho Unidades Impositivas Tributarias (UIT) al área usuaria en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur en el año 2018.

a) Paso 1. Planteamiento de la hipótesis

H₁: Los procedimientos administrativos se relacionan significativamente con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018.

H₀: Los procedimientos administrativos NO se relacionan significativamente con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018.

b) Paso 2. Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

c) Paso 3. Criterio de decisión

Regla de decisión de Spearman: $p < \alpha$

d) Paso 4. Comparar el p y α

$$p = 0,000 < \alpha = 0,05$$

e) Paso 5. Decisión

Se rechaza la hipótesis **H₀** y se acepta la hipótesis alterna **H₁** porque $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ (nivel de significancia).

f) Paso 6. Resultado de Rho de Spearman

Tabla 10: Correlación de Procedimientos Administrativos y Eficiencia

			PROCED_ADM (Agrupada)	EFICIENCIA (Agrupada)
Rho de Spearman	PROCED_ADM (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	EFICIENCIA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		20	20	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

g) Paso 7. Conclusión

Según los resultados obtenidos del SPSS Versión 24, el Rho de Spearman = 0,769** y $p = 0,000$, con un nivel de significancia ($\alpha = 0,05$) bilateral, y como el criterio de decisión $p < \alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p = 0,000 < \alpha = 0,05$), entonces concluimos que sí existe una **relación positiva fuerte** entre el procedimiento administrativo para la oficina de adquisiciones en los requerimientos menores a 8 UIT y la eficiencia en la atención de los requerimientos en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

h) Paso 8. Comparación con el criterio de decisión.

- Se planteó comparar: $p < \alpha$.
- El resultado obtenido: $p = 0,000 < \alpha = 0,05$.
- Entonces se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 porque $p=0,000 < \alpha = 0,05$.

3) Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica, dimensión TUPA

Para verificar si la hipótesis específica de un manual de procedimientos para la oficina de adquisiciones ayudará a mejorar para la atención de los requerimientos en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

a) Paso 1. Planteamiento de la hipótesis

H₁: El texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona significativamente con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018.

H₀: El texto único de procedimientos administrativos (TUPA) NO se relaciona significativamente con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018.

b) Paso 2. Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

c) Paso 3. Criterio de decisión

Regla de decisión de Spearman: $p < \alpha$

d) Paso 4. Comparar el p y α

$$p = 0,001 < \alpha = 0,05$$

e) Paso 5. Decisión

Se rechaza la hipótesis específica **H₀** y se acepta la hipótesis específica alterna **H₁** porque $p = 0,001 < \alpha = 0,05$ (nivel de significancia).

f) Paso 6. Resultado de Spearman

Tabla 11: Relación de la Dimensión TUPA y la variable Eficiencia

		TUPA (Agrupada)	EFICIENCIA (Agrupada)
Rho de Spearman	TUPA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,696**
		N	20
EFICIENCIA (Agrupada)		Coefficiente de correlación	,696**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

g) Paso 7. Conclusión

Según los resultados obtenidos del SPSS Versión 24, el Rho de Spearman = 0,696**, con un p valor de 0,001 y un nivel de significancia ($\alpha=0,05$). El criterio de decisión es $p < \alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p = 0,001 < \alpha = 0,05$), entonces se concluye que existe relación positiva media entre el texto único de procedimientos administrativos y la eficiencia en la atención de los requerimientos del centro de estudios universitarios.

h) Paso 8. Comparación con el criterio de decisión

- Se planteó comparar: $p < \alpha$.
- El resultado obtenido: $p=0,006 < \alpha=0,05$.
- Se rechaza la hipótesis específica H_0 y se acepta la hipótesis específica alterna H_1 porque $p=0,006 < \alpha=0,05$ (nivel de significancia).

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

4) Prueba de hipótesis específica dos, dimensión calidad

Para verificar la hipótesis de la Dimensión específica 2 Fiscalización en relación con la variable eficiencia en la atención de los requerimientos en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

a) Paso 1. Planteamiento de la hipótesis

H₁: La Fiscalización se relaciona significativamente con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018

H₀: La Fiscalización se NO se relaciona significativamente con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018.

b) Paso 2. Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

c) Paso 3. Criterio de decisión

Regla de decisión de Spearman: $p < \alpha$

d) Paso 4. Comparar el p y α

$$p = 0,044 > \alpha = 0,05$$

e) Paso 5. Decisión

Se rechaza la Hipótesis específica alterna **H₁** y se acepta la hipótesis específica **H₀** porque $p = 0,044 > \alpha = 0,05$ (nivel de significancia).

f) Paso 6. Resultado del Rho de Spearman

Tabla 12: Relación de la Dimensión Fiscalización y la Variable Eficiencia

		FISCALIZACION (Agrupada)	EFICIENCIA (Agrupada)
Rho de Spearman	FISCALIZACION (Agrupada)	1,000	,455*
		.	,044
		20	20
	EFICIENCIA (Agrupada)	,455*	1,000
		,044	.
		20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

g) Paso 7. Conclusión

Según los resultados obtenidos del SPSS Versión 24, el Rho de Spearman =0,455*, $p = 0,044$, con un nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), y como el criterio de decisión es $p < \alpha$, y los datos obtenidos no cumple la regla de decisión ($p = 0,044 < \alpha=0,05$), entonces concluimos la relación *positiva débil*, entre la dimensión fiscalización y la variable eficiencia en la atención de los requerimientos en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

h) Paso 8. Comparación con el criterio de decisión

- Se planteó comparar: $p < \alpha$.
- El resultado obtenido: $p = 0,044 > \alpha = 0,05$.
- Se rechaza la hipótesis específica alterna H1 y se acepta la hipótesis nula H0 porque $p = 0,044 > \alpha = 0,05$ (nivel de significancia).

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación con el título Procedimiento Administrativo y la eficiencia en los requerimientos menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018 determinó que el diseño de un procedimiento administrativo para la oficina

de adquisiciones sí ayudaría en alcanzar la eficiencia en la atención de los requerimientos del área usuaria en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

Considerando los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis y analizando los resultados de la relación de las variables: procedimientos administrativos y la variable eficiencia, se obtuvieron las estadísticas del Rho de Spearman con los valores $= 0,769^{**}$ y $p = 0,000$, con un nivel de significancia ($\alpha = 0,05$) bilateral, y como el criterio de decisión $p < \alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p = 0,000 < \alpha = 0,05$), donde se concluyó que sí existe una relación positiva fuerte entre el procedimiento administrativo para la oficina de adquisiciones en los requerimientos menores a 8 UIT y la eficiencia en la atención de los requerimientos en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

Al contrastar el resultado con los aportes de (Austacil Hagarin, 2014) en su investigación: “*Manual del procedimiento para la compra y contrataciones de bienes y servicios en la corporacion municipal de Cane, La Paz*” donde concluye: el desarrollo de un manual de procedimientos administrativo para compras de contrataciones de bienes y servicios mejoró significativamente la atención de los pedidos de los usuarios; desde entonces la Municipalidad de Cane cuenta con un instrumento estandarizado para los procedimientos administrativos para las compras y contrataciones y cuyo fin es cumplir a cabalidad las compras y contrataciones y de acuerdo la legislación vigente.

Contrastando con la investigación de Bautista Aquise, (2015), en su tesis “*Proceso de control y las compras directas de la dirección de salud Apurímac II, Andahuaylas 2015*”, posterior al proceso de prueba de hipótesis concluye: que tanto el proceso de control y las compras directas establecen un nivel alto de relación, lo que motivo a la Dirección de Salud Apurímac II, se implemente una directiva interna para las

contrataciones por montos iguales o menores a 8 UIT para realizar el control estricto de todas las compras estatales, obteniendo ahorro en tiempo y dinero para la entidad.

En cuanto a la dimensión del texto único de procedimientos administrativos, se generó la hipótesis específica 1, en la que los resultados establecen los valores: Rho de Spearman = 0,696**, con un p valor de 0,001 y un nivel de significancia ($\alpha=0,05$). El criterio de decisión es $p < \alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p = 0,001 < \alpha = 0,05$), entonces se concluyó que existe relación positiva media entre el texto único de procedimientos administrativos y la eficiencia en la atención de los requerimientos del centro de estudios universitarios.

Un factor fundamental del aporte de las investigaciones es que al contar con el uso adecuado del texto único de procedimientos para la oficina de adquisiciones mejoraría la eficiencia en la atención de los requerimientos en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, esto se sustenta con los datos estadísticos de la prueba estadística mencionada.

Es preciso mencionar que Campy Micheel, (2016), afirma que una empresa donde todo el aparato organizativo está orientado a los procesos, ello estimula, posibilita y permite que sus integrantes realicen sus labores de manera eficiente. Es decir, el esfuerzo de cada integrante está enfocado en el cliente y el contexto. Y para alcanzar los objetivos organizacionales, en lugar de ser un fin en sí mismo, los procesos cumplen las tareas que permiten obtener niveles de rendimientos óptimos y acorde a los requerimientos de los clientes.

Esta teoría refuerza la hipótesis de la presente investigación y es por eso que la entidad debe aplicar de forma adecuada el texto único de procedimientos para la oficina de adquisiciones, es decir desde cuando el cliente hace su requerimiento hasta cuando es recibido satisfactoriamente por el cliente.

Respecto al objetivo específico 2 y posterior planteamiento de la segunda hipótesis específica que refiere a la fiscalización en la oficina de adquisiciones posibilitaría alcanzar niveles de eficiencia en la atención de los requerimientos en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Por ello es conveniente tomar en cuenta los resultados estadísticos de la misma que muestra el Rho de Spearman = 0,455*, $p = 0,044$, con un nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), y como el criterio de decisión es $p < \alpha$, y los datos obtenidos no cumple la regla de decisión ($p = 0,044 < \alpha=0,05$), entonces concluimos la relación positiva débil, entre la dimensión fiscalización y la variable eficiencia en la atención de los requerimientos en el centro de estudios universitarios

Considerando los resultados mencionados se entiende que un nivel de fiscalización en los niveles de adquisiciones, no basta o no es suficiente para garantizar un manejo eficiente de la atención de los requerimientos en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

Gordillo Mengoa, (2013), en su tesis “Evaluación del proceso técnico de adquisición de bienes y servicios en la unidad de logística de la municipalidad distrital de Zepita – Puno, periodo: 2008 – 2009”, concluye que existe deficiencias en el proceso técnico de adquisiciones en el área de programación, no existiendo un cuadro para las adquisiciones ni tampoco un cuadro de suministros para la programación de gastos de emergencia y austeridad; esto relacionado a las anomalías que se presentan en función a la adecuada fiscalización en todo el proceso. Por lo mismo hace mención que, se encontró que en el área de contrataciones y adquisiciones falta documentos de adquisiciones como las notas de entrega, y en las órdenes de compra no se colocaron las condiciones de compra, los precios pagados por mercancías son superiores al mercado y no se detectó oportunamente los errores para hacer las debidas correcciones. En el área de almacén existe desconocimiento y falta de experiencia en el proceso de almacenamiento en el cual se

sugiere realizar un planeamiento operativo a fin de evitar imprevistos y así ahorrar gastos.

Por lo mismo es fundamental conocer de la importancia de la fiscalización en los procesos de adquisiciones, pero de lo contrario conllevara solo a mantener los vicios en los procesos de adquisiciones.

CONCLUSIONES

El estudio de la investigación titulada Procedimiento Administrativo y la Eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur - 2018, arriba a las siguientes conclusiones:

- 1) La investigación planteo como objetivo general: “Determinar cómo los procedimientos administrativos se relacionan con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018”, posterior al procesamiento de los datos obtenidos de la muestra y a la aplicación de estadístico de prueba correspondiente se halló: el Rho de Spearman =0,769** y $p = 0,000$, con un nivel de significancia ($\alpha = 0,05$) bilateral, y como el criterio de decisión $p < \alpha$, y los datos obtenidos cumple la regla de decisión ($p = 0,000 < \alpha = 0,05$), entonces se estableció la existencia de una relación positiva fuerte entre el procedimiento administrativo para la oficina de adquisiciones en los requerimientos menores a 8 UIT y la eficiencia en la atención de los requerimientos en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.
- 2) En la investigación se estableció como objetivo específico 1: “Establecer cómo el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018”, considerando el aporte de los encuestados quienes fueron colaboradores de la institución educativa Universidad Nacional Tecnológica del Sur, se obtuvieron los resultados donde se resalta que: el Rho de Spearman = 0,696**, con un p valor de 0,001 y un nivel de significancia ($\alpha=0,05$). Se estableció el criterio de decisión, $p < \alpha$, y los datos obtenidos cumplen la regla de decisión ($p = 0,001 < \alpha = 0,05$), estableciendo que

existe una relación positiva media entre el texto único de procedimientos administrativos y la eficiencia en la atención de los requerimientos del centro de estudios universitarios.

- 3) En la investigación se planteó como objetivo específico 2, “*Identificar cómo la Fiscalización se relaciona con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018*”, esto conllevó a procesar los datos y desarrollar la prueba de hipótesis llegando a establecer los resultados: el Rho de Spearman = 0,455*, $p = 0,044$, con un nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), y como el criterio de decisión es $p < \alpha$, y los datos obtenidos no cumple la regla de decisión ($p = 0,044 < \alpha=0,05$), entonces se concluyó que la relación es positiva débil, entre la dimensión fiscalización y la variable eficiencia en la atención de los requerimientos en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

RECOMENDACIONES

Al concluir la investigación con el título Procedimiento Administrativo y la eficiencia en los requerimientos menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018, se recomienda:

- 1) A los directivos de la organización se le recomienda socializar de la importancia de conocer e implementar en todas las oficinas u áreas de la organización procedimientos administrativos y los mismos deben ser sistematizados e implementados con las tecnologías más adecuadas, buscando desarrollar niveles de eficiencia en las diferentes actividades.
- 2) Es importante que los directivos, personal del nivel estratégico y nivel operativo, comprendan y asuman que la adecuación del texto único de procedimientos administrativos de forma adecuada y regulada conllevarían a mejorar los procesos en beneficio de los usuarios de la casa de estudios; por ello es preciso desarrollar un plan de capacitaciones a los diferentes niveles de trabajadores de la universidad con mayor énfasis en el área de logística.
- 3) A los directivos de la universidad se recomienda proponer un equipo de fiscalización y que garanticen el cumplimiento de la normatividad estatal en relación a los procesos de adquisiciones y que esto conlleve a mejorar el manejo adecuado de los recursos y no se generen cuellos de botella en los procesos o vicios procesales en las adquisiciones de la universidad.

- 4) A los directivos de la organización se le recomienda establecer un comité de calidad para el plantear mejoras a los procedimientos de los requerimientos menores a 8 UIT, con lo cual se mejoran los tiempos de atención actuales para el área usuaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acpuju.com. (12 de Junio de 2014). *Acquire Publicum Juris*. (M. V. Tacuri, Productor)
Recuperado el 10 de Febrero de 2018, de La Problemática Real de las Compras Públicas: <http://www.acpuju.com/2014/06/articulo-la-problematika-real-de-las-compras-publicas/>
- Alan Garvin, D. (2014). *Competir en las ocho dimensiones de la calidad*. Massachusetts: Harvard-Deusto Business Review.
- Andrade, S. (2006). *Diccionario de Economía* (Tercera Edición ed.). Lima: Editorial Andrade.
- Arias, F. G. (2015). *Introducción a la investigación científica*. Venezuela: 6ta Edición Editorial Episteme.
- Asca Rodriguez, L. F., & Rodas Cueva, R. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Aura, H. R. (1998). *Validez y confiabilidad del instrumento*. Metodología de la investigación científica.
- Austacil Hagarin, T. (20 de Setiembre de 2014). Tesis. *Manual del Procedimiento para la Compra y Contrataciones de Bienes y Servicios en la Corporacion Municipal de Cane, la Paz*. La Paz, La Paz, Bolivia.
- Bautista Aquisé, J. (2015). Tesis. *Procesos de Control y las Compras Directas de la Dirección de Salud Apurimac III, Andahuaylas 2015*. Andahuaylas, Apurimac, Perú.

Bravo Carrasco, J. (2016). *Rediseño de Procesos*. Santiago, Santiago, Chile: Evolución S.A.

Campy Micheel, H. (2016). *Reengineering the Corporation*. Barcelona, España: Norma.

Carro Paz, R., & Gonzales Gomez, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Mar de Plata, Mar de Plata, Argentina: Universidad Mar de Plata.

Centralamericadata.com. (03 de Abril de 2018). *Compras directas del estado en Centroamérica - CentralAmericaData :: Central America Data*. Obtenido de https://www.centralamericadata.com/es/search?q1=content_es_le:%22compras+directas+del+estado%22

Chiavenato, I. (2012). *Gestión del Talento Humano*. Bogota: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción de la Teoría General de la Administración* (Séptima ed.). México, México, México: ediciones McGraw-Hill Interamericana.

Chiavento, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.

Concepto.DE. (setiembre de 2017). *Comunicación*. Obtenido de <https://concepto.de/que-es-la-comunicacion/>

Cultural S.A. (1999). *Diccionario de Marketing*. Baelona: Primera Edición.

Davenport, T. H. (2013). *Capital humano*. San Francisco: Ediciones Gestión 2013.

Dolan, S., Schuler, R., & Valle, R. (1999). *La Gestión de los Recursos Humanos*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.

Dromi, R. (2004). *Derecho Administrativo*. Buenos Aires.

- Drucker F., P. (2015). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Edwards Deming, W. (2013). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de empresas*. México: McGRAW-HILL .
- Gordillo Mengoa, A. (2013). Tesis. *Evaluación del Proceso Técnico de Adquisición de Bienes y Servicios en la Unidad de Logística de la Municipalidad Distrital de Zepita – Puno Periodo: 2008 – 2009*. Puno, Puno, Perú.
- Harrington, E. (1962). *Los 12 principios de la eficiencia*. Herrero hermanos sucesores.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGrawHill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF: McGraw-Hill Education.
- IUS 360. (02 de Julio de 2019). *Procedimientos administrativos especiales: los procedimientos administrativos trilaterales, de fiscalización y sancionadores*. Obtenido de <https://ius360.com/sin-categoria/procedimientos-administrativos-especiales-los-procedimientos-administrativos-trilaterales-de-fiscalizacion-y-sancionadores/>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2014). *Administración un Perspectiva Global* (12a. Edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Levy-Leboyer, C. (2012). *Gestión de las Competencias, Cómo Analizarlos, Cómo Evaluarlos, Como Desarrollarlos*. Madrid,España: Gestión 2000, 1º edición en lengua castellana.

Mankiw, G. (2004). *Economía* (Tercera Edición ed.). Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España.

Mankiw, G. (2004). *Economía*. McGraw-Hill Interamericana de España,.

MEF (Ministerio de Economía y Finanzas). (2018). *TUPA*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/noticias/notas-de-prensa-y-comunicados?id=6174>

Mejia Aguilar, L. L. (2017). *La observancia de las garantías del debido proceso en el procedimiento administrativo sancionador en el distrito fiscal de Huánuco - 2015*. Huanuco - Perú.: Universidad de Huanuco.

Oliveira Da Silva, R. (2002). *Teorías de la Administración*. México: International Thomson Editores, S.A. de C.V.

Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE. (2016). Ley de Contrataciones del Estado 30225 y Reglamento. *Ley de Contrataciones del Estado y Reglamento*, 455.

Ornelas Cardenas, M. (Junio de 2013). Tesis. *Mejora Continua en el Proceso Administrativo de Instituciones Públicas*. México, Mexico, México.

Orozco Fuentes, L., & Núñez Morán, A. (2015). *nálisis de los Procesos Administrativos Integrales de la Dirección de Deportes y Recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas y Propuesta de Mejora*. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.

Parasuraman, A. Z. (2015). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*.

Paredes Silvera, J. (2013). TESIS. *Proceso de Control y su Incidencia en las Compras Directas en los Organismos Públicos Descentralizados de Lima 2012 al 2013*. Lima, Lima, Perú.

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (mayo de 2012). *Procedimientieon administrativo*. Obtenido de <https://definicion.de/procedimiento-administrativo/>

Philip Bayard , C. (2012). *La organización permanece exitosa*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.

Presidencia del Consejo de Ministros. (junio de 2018). *Simplificación Administrativa*. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Guía para la aplicación de Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)* . Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/\\$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf)

Prometheo. (29 de agosto de 2018). *El Procedimiento Administrativo y la actividad de Fiscalización*. Obtenido de <http://prometheo.pe/el-procedimiento-administrativo-y-la-actividad-de-fiscalizacion/>

Real Academia Española. (28 de Marzo de 2018). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de Rae: <http://rae.es>

República, E. c. (2002). Ley Marco de Modernización del Estado Peruano. *Ley N° 27658*, 4.

Reyes Ponce, A. (2005). *Administración de empresas teoría y práctica* (México ed.). México: Limusa.

Richard L., D. (2012). *Teoría y Diseño Organizacional* (10° Edición ed.). México: Cenage Learning.

Rios Ramirez, R. (2017). *Metodología para la Investigación y Redacción*. España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.

Rodríguez Arainga, W. (2011). *Guía de Investigación Científica*. Asociación Civil Universidad de Ciencias y Humanidades, Fondo Editorial .

Rodríguez, G. (2014). *Manual de normas y procedimientos administrativos para la dirección de asuntos estudiantiles de la facultad de Ciencias Económicas y Sociales del campus la morita de la Universidad de Carabobo*. Venezuela: Universidad de Carabobo.

Samuelson, P., & Nordhaus, W. (2002). *Economía* (Decimoséptima Edición ed.). Madrid: McGraw Hill Interamericana de España.

Shopify. (febrero de 2018). *Cumplimiento*. Obtenido de <https://es.shopify.com/enciclopedia/cumplimiento>

Witting, C. (13 de Abril de 2018). Problemas en la unidad de abastecimientos. (M. Garcia, Entrevistador)

ANEXOS

ANEXO N° 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLÓGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo los procedimientos administrativos se relacionan con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur - 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1) ¿¿Cómo el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018?</p> <p>2) ¿Cómo la Fiscalización se relaciona con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar cómo los procedimientos administrativos se relacionan con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>1) Establecer cómo el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018</p> <p>2) Identificar cómo la Fiscalización se relaciona con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Los procedimientos administrativos se relacionan significativamente con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICO.</p> <p>1) El texto único de procedimientos administrativos (TUPA) se relaciona significativamente con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018</p> <p>2) La Fiscalización se relaciona significativamente con la eficiencia en los Requerimientos Menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018.</p>	<p>VARIABLE (V1)</p> <p>Procedimientos Administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● TUPA ● FISCALIZACIÓN <p>VARIABLE (V2)</p> <p>EFICIENCIA.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento ● Comunicación o Relación ● Flexibilidad 	<p>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN Básica</p> <p>Nivel de Investigación correlacional.</p> <p>Método y diseño de la investigación método: investigación científica</p> <p>DISEÑO: no experimental y transversal</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA.</p> <p>Universo: 19 trabajadores</p> <p>Muestra: 19 trabajadores</p> <p>Técnicas de recolección de datos: Encuestas</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos: Excel y SPSS versión 24 en español</p>

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 2:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<i>VARIABLE</i>	<i>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</i>	<i>DEFINICIÓN OPERACIONAL</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>ITEMS</i>	<i>INSTRUMENTO</i>	<i>ESCALA</i>
V1 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	“Se conoce como procedimiento administrativo a uno de los ejes fundamentales del Derecho Administrativo; gracias a él los ciudadanos de una determinada comunidad tienen la seguridad de que los trámites administrativos desarrollados frente a un organismo público se realizarán de forma rigurosa en base a las leyes pactadas por dicha comunidad, y no de forma aleatoria”. (Pérez Porto & Gardey, 2012)	Un conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados	TUPA	REQUISITOS	1,2,	CUESTIONARIO	ORDINAL • SIEMPRE • CASI SIEMPRE • A VECES • CASI NUNCA • NUNCA
				PLAZOS	3,4		
				COSTOS	5,6,		
			FISCALIZACION	CELERIDAD DE LOS PROCESOS	7,8,		
				ENTENDIMIENTO DE LOS TRAMITES	9,10		
V2 EFICIENCIA	La eficiencia consiste en realizar las actividades de manera eficiente y por lo tanto todos los integrantes de la organización deben estar concientizados para ese fin. “Los programas cero defectos ponen énfasis en hacer las cosas bien la primera vez. Rompen con la dualidad fabricación-orientación hacia la productividad- y control de calidad –orientación a detectar y eliminar los productos defectuosos” (Carro R. y Gonzales D., 2012, p.16).	la eficiencia es utilizar los recursos que se encuentren disponibles y con ello lograr los objetivos y metas.	CUMPLIMIENTO	TIEMPOS EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	1,2,3,	CUESTIONARIO	ORDINAL • SIEMPRE • CASI SIEMPRE • A VECES • CASI NUNCA • NUNCA
			COMUNICACIÓN O RELACION	INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LOS SERVIDORES	4,5,6		
			FLEXIBILIDAD	ATENCION AL USUARIO	7,8,9,10		

Fuente. Elaboración Propia

ANEXO N° 4:**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS****CUESTIONARIO****TITULO:** Procedimiento Administrativo.**INSTRUCCIONES:** Marque con un aspa (x). Las respuestas son anónimas por lo que pedimos sinceridad en su respuesta.**Dónde:**

1. Pésimo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

N°	TUPA	1	2	3	4	5
01	¿Está de acuerdo usted con que el manejo adecuado del TUPA mejorara los procesos de la institución?					
02	¿Cree usted que un nuevo texto único de procedimiento administrativo mejorará los procesos críticos de su área?					
03	¿Cree usted que el procedimiento para los requerimientos menores a ocho Unidades Impositivas Tributarias (UIT) está cumpliendo con los objetivos de la organización?					
04	¿Cree usted que debe existir una guía de capacitación y entrenamiento para el desarrollo de un texto único de procedimientos en la oficina abastecimiento?					
05	¿Cree usted que con un nuevo texto único de procedimiento administrativo permitirá la disminución del tiempo para la atención de los requerimientos menor a 8 UIT?					
06	¿Cree usted que es necesario elaborar un nuevo texto único de procedimientos administrativos para la institución?					
	FISCALIZACIÓN	1	2	3	4	5
07	¿Cree usted que el área usuaria debería mejorar en sus requerimientos menores a 8 UIT?					
08	¿Cree usted que los requerimientos menores a ocho Unidades Impositivas Tributarias (UIT) se están atendiendo oportunamente al área usuaria?					
09	¿Usted cree el área usuaria siempre solicita sus requerimientos de manera urgente?					
10	¿Usted cree que la oficina de adquisiciones debe contar con un comité de calidad para realizar mejoras y atender en forma oportuna los requerimientos?					

Fuente: Elaboración Propia

CUESTIONARIO

TÍTULO: Eficiencia en la Atención de los Requerimientos

INSTRUCCIONES

Marque con un aspa (x). Las respuestas son anónimas por lo que pedimos sinceridad en su respuesta.

Dónde:

6. Pésimo
7. Malo
8. Regular
9. Bueno
10. Excelente

Nº	CUMPLIMIENTO	1	2	3	4	5
1	¿Cree que los usuarios de la organización tienen niveles de satisfacción por los aspectos de cumplimiento de las normas?					
2	¿La sistematización de los procesos permitirá mejorar los procesos y cumplir con los objetivos?					
3	¿El cumplimiento de las normas en adquisiciones permitirá utilizar mejor los recursos de la universidad?					
	COMUNICACIÓN O RELACION					
4	¿La socialización y comunicación adecuada de la aplicación de las normas por los trabajadores permitirá mejorar los procesos?					
5	¿Los colaboradores de la universidad mejoraran sus niveles de atención basados en una mejor comunicación de los procesos?					
6	¿Se debe informar del proceso de fiscalización en los procesos de adquisición para hacer más eficientes los servicios?					
	FLEXIBILIDAD					
7	¿Los procesos deben de manejar tiempos mas flexibles desde la licitación hasta la compra?					
8	¿La normativa existente no debe contener mucha flexibilidad sino mas rigurosidad en tiempos?					
9	¿Los directivos de la institución deben tener mayor flexibilidad con el personal ante situaciones adversas en los procesos de adquisiciones?					
10	¿Es necesario desarrollar niveles punitivos con el personal que no maneje adecuadamente los sistemas de adquisición?					

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 5:**PROCESO DE VALIDACIÓN Y FIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS****DOCUMENTOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTO**

Lima, 10 Abril del 2018

Dr. Andrés Gustavo Louche Justo.

Presente.-

Por la presente, reciba usted un saludo cordial y fraterno, me presento ante usted tenga a bien validar el cuestionario de mi tesis que estoy desarrollando con el título "Procedimiento administrativo de la contratación bienes y servicios menores a 8 UIT y la eficiencia en la atención de los requerimientos en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur", como conocedor de su trayectoria profesional y estrecha relación con la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación de los instrumentos Procedimiento Administrativo en la Contratación de Bienes y Servicios menores a 8 UIT y la eficiencia en la atención de los requerimientos; de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.



Bach. Maribel Garcia Montalban

Adjunto.

1. Matriz de consistencia
2. Operacionalización de variables
3. Instrumentos de la investigación
4. Ficha de juicio de experto.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Procedimiento Administrativo en la Contratación de Bienes y Servicios menores a 8 UIT y la eficiencia en la atención de los requerimientos

OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación.

DIRIGIDO A: Personal de ambos sexos de la oficina de adquisiciones de la Universidad Tecnológica Lima Sur.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR:

Zorrillo Jurado, Andrés Gustavo

TÍTULO O GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

VALORACIÓN:

1. Deficiente	2. Baja	3. Regular	4. Buena X	5. Muy buena
---------------	---------	------------	---------------	--------------



FIRMA DEL EVALUADOR

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN
INFORME DE OPINION DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1. Título de la investigación: Procedimiento Administrativo en la Contratación de Bienes y Servicios menores a 8 UIT y la eficiencia en la atención de los requerimientos.
2. Nombre de los instrumentos motivo de validación: Cuestionario de encuesta de Procedimiento Administrativo en la Contratación de Bienes y Servicios menores a 8 UIT y la eficiencia en la atención de los requerimientos.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente					Baja			Regular			Buena			Muy bueno					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
2. Objetividad	Dirigido a obtener datos																X				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia administrativa																X				

OPINION DE APLICABILIDAD:

a) Deficiente	b) Baja	c) Regular	d) Buena X	e) Muy buena
---------------	---------	------------	---------------	--------------

Nombres y Apellidos	<i>Andrés Gastón Zornillo Jarama</i>	DNI N°	<i>07073638</i>
Dirección domiciliaria	<i>Av. Camarín del Inca 1350 - Jurec</i>	Teléfono/Celular	<i>988539564</i>
Título Profesional	<i>Tit. en Administración</i>		
Grado Académico	<i>Maestro</i>		
Mención	<i>Evaluación y Medición de la Calidad</i>		



Firma

Lima, 10 Abril del 2018

DOCUMENTOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTO

Lima, 10 Abril del 2018

Dr. CARLOS OCEGA MUÑOZ

Presente.-

Por la presente, reciba usted un saludo cordial y fraterno, me presento ante usted para bien validar el cuestionario de mi tesis que estoy desarrollando con el título **“Procedimiento Administrativo y la eficiencia en los requerimientos menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018”**, como conocedor de su trayectoria profesional y estrecha relación con la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación de los instrumentos Procedimiento Administrativo en la Contratación de Bienes y Servicios menores a 8 UIT y la eficiencia en la atención de los requerimientos; de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.



Bach. Maribel Garcia Montalban

Adjunto.

1. Matriz de consistencia
2. Operacionalización de variables
3. Instrumentos de la investigación
4. Ficha de juicio de experto.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Procedimiento Administrativo y la eficiencia en los requerimientos menores a 8 UIT en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – 2018

OBJETIVO: Validar el instrumento de investigación.

DIRIGIDO A: Personal de ambos sexos de la oficina de adquisiciones de la Universidad Tecnológica Lima Sur.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR:

ORTEGA MUÑOZ, CARLOS

TÍTULO O GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR

VALORACIÓN:

1. Deficiente	2. Baja	3. Regular	4. Buena X	5. Muy buena
---------------	---------	------------	---------------	--------------



FIRMA DEL EVALUADOR

OPINION DE APLICABILIDAD:

a) Deficiente	b) Baja	c) Regular	d) Buena X	e) Muy buena
---------------	---------	------------	---------------	--------------

Nombres y Apellidos	CARLOS ORTEGA MUÑOZ	DNI N°	10196265
Dirección domiciliaria	La. Jose Santos Chacana 1268, los olivos	Teléfono/Celular	994506182
Título Profesional	Lic. en Investigación operativa		
Grado Académico	Dr. en Educación		
Mención			



Firma

Lima, 10 Abril del 2018

ANEXO N° 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

SOLICITO: Autorización aplicación del instrumento de la aplicación en la oficina de adquisiciones

Señor.C.P.C. Nelson Reyna Vásquez
 Jefe de la Oficina de Abastecimiento
 Universidad Nacional Tecnológica Lima Sur

Presente.-

Yo, MARIBEL GARCIA MONTALBAN, identificada con DNI. 44776707, de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana de los Andes, me presento y expongo lo siguiente:

Que, al estar en la etapa de desarrollo de mi proyecto de investigación titulado "PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA CONTRATACIÓN BIENES Y SERVICIOS MENORES A 8 UIT Y LA EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR", para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Sistemas, solicito a Usted se sirva autorizar a la suscrita para poder aplicar el instrumento de investigación que sea necesario para la obtención de información y procesamiento de datos para la realización del trabajo de investigación, el cual se realizará en forma anónima a los profesionales de la oficina de adquisiciones.

Por lo expuesto.

Solicito sirva dar visto bueno para concluir la investigación de mi tesis.

Lima, 15 de abril del 2018

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR	
OFICINA DE ABASTECIMIENTO	
15 ABR. 2018	
RECIBIDO	
FOLIO N°	FIRMA
EXP. N°	HORA: 3 pm



BACH. MARIBEL GARCIA MONTALBAN

DNI. 44776707

ANEXO N° 7: DATA DEL INSTRUMENTO

Estadísticos

	TUPA (Agrupada)	FISCALIZACION (Agrupada)	PROCED_ADM (Agrupada)	CUMPLIMIENTO (Agrupada)	COMUNICACIÓN (Agrupada)	FLEXIBILIDAD (Agrupada)	EFICIENCIA (Agrupada)
N Válido	20	20	20	20	20	20	20
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media	2,35	2,55	2,50	2,55	2,75	2,35	2,40
Error estándar de la media	,221	,211	,224	,211	,228	,209	,210
Mediana	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00
Moda	2	3	2	3	3	2	2
Desv. Desviación	,988	,945	1,000	,945	1,020	,933	,940

Fuente. Elaboración propia.