



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Proceso de requerimiento y su relación con la efectividad de los productos entregados por los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Linares Bocanegra, Luis Berlin (ORCID: 0000-0003-4091-7510)

**ASESOR:**

Dr. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Contrataciones

**TARAPOTO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A mis padres, Antonia (Tuquita) Bocanegra de Linares y Robinson Linares Chujutalli, por sus consejos y valores inculcados que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mí querida esposa Yoana Vilda Orbegoso Alvarez, por ser mi ejemplo de perseverancia y mi hija Ariana Kaely, que es mi motor y motivo.

A mis hermanos, Jans Jhony y Bety por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

*Luis Berlin.*

## **Agradecimiento**

A Dios, por darme salud día a día, fortaleza y sabiduría, a mi esposa por su apoyo incondicional, a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo quienes abrieron la Maestría en Gestión Pública, dando oportunidad a los profesionales de ampliar sus conocimientos y por ende el crecimiento profesional y de capacidades.

A todas las personas que de una y otra manera han brindado el apoyo incondicional y enseñanzas en esta formación profesional.

**El autor.**

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, **LUIS BERLIN LINARES BOCANEGRA**, identificado con DNI N° 42644581 estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Proceso de requerimiento y su relación con la efectividad de los productos entregados por los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2017”**; que consta de 63 folios.

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 04 de enero de 2019.



Luis Berlin Linares Bocanegra

DNI N° 42644581

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	14
2.1. Diseño de estudio.....	14
2.2. Variables – Operacionalización.....	14
2.3. Población y muestra .....	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
2.5. Métodos de análisis de datos.....	17
2.6. Aspectos éticos .....	18
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN .....	30
V. CONCLUSIONES .....	32
VI. RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS .....	34
Matriz de consistencia .....	38
Instrumentos de recolección de datos.....	40
Validación de instrumentos .....	43
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	50
Acta de aprobación de originalidad.....	51
Informe de originalidad .....	52
Autorización final del trabajo de investigación.....	53

## Índice de tablas

Tabla 1: Requerimiento en los locadores de servicio en la DRTC.....	19
Tabla 2: Cotizaciones y cuadro comparativo en los locadores de servicio en la DRTC ....	20
Tabla 3: Certificación del financiamiento en los locadores de servicio de la DRTC.....	21
Tabla 4: Orden de servicio en los locadores de servicio en la DRTC .....	22
Tabla 5: Conformidad en los locadores de servicio en la DRTC .....	23
Tabla 6: Pago en los locadores de servicio en la DRTC .....	24
Tabla 7: Proceso de requerimiento en los locadores de servicio en la DRTC.....	25
Tabla 8: Efectividad en la entrega de los productos en los locadores de servicio en la DRTC .....	26
Tabla 9: Contingencia Proceso de requerimiento * Efectividad de los productos entregados.....	27
Tabla 10: Pruebas de Chi - Cuadrado.....	28
Tabla 11: Medidas de simétricas .....	28

## Índice de figuras

Figura 1. Requerimiento.....	19
Figura 2. Cotizaciones y cuadro comparativo.....	20
Figura 3. Certificación del financiamiento.....	21
Figura 4. Orden de servicio.....	22
Figura 5. Conformidad	23
Figura 6. Pago.....	24
Figura 7. Proceso de requerimiento.....	25
Figura 8. Efectividad en la entrega de los productos.....	26



## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el proceso de requerimiento y la efectividad en la entrega de los productos de los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes de Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017. Referente a su metodología, fue desde la línea de investigación correlacional, de diseño no experimental. La población y muestra, estuvo conformada por un total de 42 locadores, empleando el cuestionario como instrumento de recopilación de datos. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables proceso de requerimiento y la efectividad en la entrega de los productos, el mismo que es fundamentada mediante la prueba estadística de Chi cuadrado, cuyo valor del coeficiente de correlación mostró un indicador de 0,499, afirmando que el proceso de requerimiento, se asocia con la efectividad en la entrega de los productos dirigida por los locadores de servicios en dicha organización. Por lo que, al cumplir con un adecuado proceso de requerimiento se logrará tener mayor efectividad en la entrega de los productos requeridos.

Palabras Clave: DRTC, Proceso de requerimiento, Efectividad de los productos entregados

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the relationship between the requirement process and the effectiveness in the delivery of the products of the service locators in the Regional Office of Transportation of San Martín, Tarapoto 2017. Regarding its methodology, it was from the line of correlational research, of non-experimental design. The population and sample consisted of a total of 42 collaborators, using the questionnaire as a data collection instrument. It was concluded that there is a significant relationship between the process variables of requirement and the effectiveness in the delivery of the products, which is based on the statistical test of Chi square, whose value of the correlation coefficient showed an indicator of 0.499, affirming that the process of requirement, is associated with the effectiveness in the delivery of the products directed by the collaborators of services in said organization. Therefore, by complying with an adequate requirement process, it will be possible to have greater effectiveness in the delivery of the required products.

Keywords: DRTC, Requirement process, Effectiveness of delivered products

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, el proceso de requerimiento es una fase importante para que la empresa tenga éxito. Porque el costo de reparar un error aumenta en un factor de diez (10) comenzando con una etapa de avance y luego con la siguiente; consecuentemente, la disponibilidad de un pre requisito satisfactorio reduce los gastos y el riesgo general relacionado con la mejora.

La tarea de investigar las necesidades es un procedimiento de revelación y refinamiento, el cliente y el diseñador tienen una parte dinámica en la construcción de los requisitos previos de programación. El cliente intenta representar un marco que en muchos eventos le confunde, en cualquier caso, es importante que retrata la información, que indica las capacidades y la conducta del marco que desea. El objetivo es que el diseñador actúe como moderador y especialista, es decir, como un hombre que aconseja y propone abordar las necesidades del cliente. Por lo tanto, la meta es que las entidades estatales sean transparentes y objetivas en la ejecución del presupuesto ya que, se trata de ingentes cantidades de dinero.

Por mencionar un ejemplo en Latinoamérica en el País de Colombia ciudad de Antioquia el Diario El Tiempo (2017) Declaró que los expertos de esta ciudad se centran en la totalidad de la franqueza en el procedimiento de contratación, evaluando sus procedimientos con un total del 85,6% de efectividad, esto acepta que los expertos de la ciudad especificada proporcionen datos suficientes y gigantescos sobre las estructuras de cada acuerdo, luego de un procedimiento, capacidades, estándares y principios satisfactorios detallados por su organismo requerido.

En el Perú el tema de efectividad en la entrega de productos en las instituciones públicas ha sido bastante compleja y sobre todo controversial, ya que dentro de sus modificaciones principales se encuentra el proceso de requerimiento, con el cual se inicia la contratación con el Estado Peruano, donde se precisa los contratos, deben especificar a través de cláusulas sobre actuaciones preparatorias, el objeto, solución de controversias, de la ejecución del servicio. Asimismo, la entidad estatal debe tener la certificación del presupuesto, la penalidad por disolución del contrato y el Registro Nacional de Proveedores (RNP) en el caso de los proveedores, el cual debe ser indefinido, público y debe estar sujeta a fiscalización (Diario la Republica 2017). Cada modificación debe ser conocida en todas las organizaciones administrativas dentro de

sus tres niveles de gobierno, Central, el Regional y el Local. De esta forma se garantiza consistencia con medidas significativamente más con estas modificaciones que son nuevas.

La Dirección regional de Transporte y Comunicaciones de San Martín, cuenta con normas internas para ser aplicadas a múltiples procesos, entre ellas, el proceso de requerimiento para contratar servicios generales como es el caso de la locación de servicios que ayudan a completar trabajos propios de la institución o la obtención de productos específicos para cumplir los objetivos de las entidades, el problema en sí que se consideran son: los requerimientos de las áreas usuarias no están contemplados en planes con metas y objetivos institucionales, asimismo, no respetan los requisitos estipulados en las normas internas para elaborar los términos de referencia (TDR) y este último documento no describe y establece los productos a entregar por los profesionales y técnicos a contratar, esto hace que los locadores presenten sus productos a través de informes sin el debido sustento para poder ejecutar el respectivo pago, es así que el área de contabilidad - control previo, devuelve los expedientes para que se adjunten los documentos respectivos, tales como, materiales digitales en CD, descripción de tomas fotográficas o descripción detallada y cuantificadas de las tareas ejecutadas que evidencien el cumplimiento del objeto para el cual fueron requeridos y contratados. “La investigación evaluará los requerimientos de las áreas usuarias de las oficinas de la DRTC SM a fin de comprobar si cumple con el proceso adecuado y cuál es la relación con la efectividad de los productos entregados por los locadores de servicios en el periodo 2017.

Fue necesario hacer una revisión de estudios previos a nivel internacional y nacional, comenzando por el estudio de Cuartas, D. (2010), *Definición de un proceso para la gestión de requerimientos en el centro de informática de la universidad EAFIT, basado en el modelo CMMI*. (Tesis de pregrado), Universidad EAFIT. Medellín, Colombia. La metodología utilizada para esta investigación fue el de diseño no experimental. El instrumento usado fue la entrevista, La conclusión de esta tesis se determinó de la siguiente manera: Existe una mejora constante en el desarrollo del software, implicando un reto para la empresa en cuanto a la acreditación de los procesos mediante las certificaciones como ISO 9001, CMM, CMMI, etc. Según esta

tesis se estableció la importancia de las certificaciones para el óptimo desarrollo en los procesos de las empresas.

Rojo, S. (2013), *Elicitación y especificación de requerimientos no funcionales en aplicaciones WEB*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de La Plata. La Plata, Argentina. La metodología empleada para esta investigación fue el de diseño no experimental - descriptivo. El instrumento usado fue la recolección y análisis de datos. La conclusión se determinó de la siguiente manera: La complejidad en la elaboración de las aplicaciones Web de los procesos de requerimiento, exige que el ingeniero emplee instrumentos y técnicas de acuerdo a la naturaleza de los mismos, en particular, los RNF requieren de identificación, clasificación y análisis para su debida documentación. Según esta tesis se estableció que el desarrollo de aplicaciones web tiene procedimientos complejos que necesitan herramientas y técnicas usadas óptimamente para su buen uso.

Murillo, M. (2012), *Metodología para la Evaluación Personal en la Especificación de Requerimientos de Software*. (Tesis de pregrado), Universidad Morelos de Cuernavaca. Cuernavaca, México. La metodología que se utilizó para esta tesis fue el de diseño no experimental - descriptivo. El instrumento usado fue análisis de recolección de datos. La conclusión de esta investigación se determinó de la siguiente manera: La metodología logra el objetivo central de su desarrollo, dado que, al emplear los diversos componentes que la integran, resulta factible la localización de las áreas de mejora, para establecer medidas correctivas en la especificación de requerimiento de software. Según esta tesis se estableció que la metodología puede servir para un desarrollador con experiencia tanto como para un novato, pero deben recibir capacitación antes para el buen manejo de él.

Hidalgo, P. (2013), *Modelo de gestión y administración de proyectos operacionales*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile. Santiago de Chile, Chile. La metodología que fue utilizada fue el de diseño no experimental, descriptivo y propositivo. El instrumento usado para recolección y análisis de datos fueron varias entrevistas y el análisis documental. La conclusión de esta tesis estuvo determinada de la siguiente manera: La metodología permite estandarizar los proyectos de ejecución, generando una correcta regulación de re-portabilidad del desempeño. Según esta tesis se estableció que La metodología que se puede implantar automatiza los procesos y

facilita su ejecución, además con la implementación de este proyecto se logra el cumplimiento de metas tanto de seguridad como de presupuesto.

A nivel nacional se tienen los siguientes estudios, iniciando por el de Brasilio, B. & Mendoza, J. (2012), en su Tesis: *Gestión de requerimientos del área de TI*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú. La metodología de esta investigación fue el de diseño no experimental - retrospectivo, además utiliza para el desarrollo de productos la metodología Scrum. El instrumento usado fue la base de datos. La conclusión de esta tesis se determinó de la siguiente manera: la aplicación de una arquitectura de gestión de procesos no debe considerarse como completa cuando no se han establecido una serie de métricas para el monitoreo del rendimiento de los procesos. Según esta tesis se estableció que se deben instituir ciertos parámetros para que una gestión de procesos esté completa y permitan el monitoreo del rendimiento en su forma más eficiente.

Castillo, R. & Villena, R. (2012), *Mejores prácticas en el proceso de gestión de requerimientos para el sector seguros*. (Tesis de pregrado). Realizado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima – Perú. Esta investigación sigue una metodología cuantitativa de nivel descriptivo, además toma como población a los trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta como instrumentos de recolección de datos. Finalmente, los autores concluyeron que el trabajo llevado a cabo por BPM ha permitido la identificación clara de las tareas efectuadas para atender los requerimientos: RI, RO y RM. Además, la utilización de BPM ha aportado en la identificación y formalización de las responsabilidades de aquellos que forman parte del proceso para atender los requerimientos.

Céspedes, D. & Rojas, F. (2014), *Diseño de un Plan de Requerimiento de Materiales y Sistema de Gestión de Inventarios para Reducir los Costos Operativos en la Línea de Producción de Abrazaderas de la Factoría Sánchez S.A.C.* (Tesis de pregrado). Realizado en la Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú. Este estudio considera utilizar una metodología de enfoque cuantitativo de tipo aplicado y de nivel no experimental, además para la recolección de datos utiliza el análisis documental. Esta investigación concluye, recalculando los marcadores al principio compuestos, para tener una estimación objetivo sobre la ventaja aparente. Al implementar el MRP y el Sistema de Gestión de Inventario propuesto, los gastos operativos se reducen. Por fin,

la proposición se evalúa a través de la construcción financiera obteniendo un VAN de S / .50979.00 y una TIR de mes a mes del 29%.

Peche, M. & Vásquez, L. (2017), *Técnica A.I.D.A para mejorar la efectividad de las ventas en la empresa JUCER CAFINI E.I.R.L. Trujillo, 2017.* (Tesis pregrado). Realizado en la Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú. Esta investigación es de carácter cuantitativo de tipo explicativa, además la población de estudio estuvo constituida por 10 locadores que forman parte del área de ventas, a quienes se aplicaron instrumentos elaborados a partir de la revisión de los diversos estudios relacionados a la propuesta de la capacitación. Esta tesis concluyó que se logró que incremente las cantidades solicitadas por una normal de 12%, la cantidad de ganancias disminuyó en una normal de 43% y subsecuentemente la cantidad de ofertas se expandió con precisión; con todo, se logró que la viabilidad de las ofertas aumente en un 8% normal, la administración del cliente y la lealtad del consumidor mejoradas.

Ahora bien, en cuanto a las teorías de estudio se iniciará conceptualizando la primera variable, es decir, el requerimiento, siendo la solicitud del bien o servicio llevada a cabo por el área usuaria de la entidad y está compuesta por las especificaciones técnicas o términos de referencia del contrato, además contiene una descripción objetiva y precisa de los atributos más importantes del bien que le permitirán dar cumplimiento al objetivo público de la contratación así como las condiciones que deben emplearse, asimismo, el requerimiento debe anexar el pedido o solicitud de compra o servicio (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2016, p. 5).

Gómez (2011), menciona que los procesos de requerimientos indican lo que en el marco laboral se debe de hacer (sus capacidades) y sus propiedades básicas y atractivas. El objetivo principal de la captura de prerrequisitos es la comprensión de lo que los clientes anticipan respecto a lo que recibirán. Una necesidad comunica el motivo del marco sin considerar cómo se ejecutará. (p. 4). Para Montesinos (2012), menciona que un proceso de requerimiento puede ser tendido como una propiedad vital dentro de un marco laboral, que puede exhibir un límite, una marca comercial o un factor de calidad del marco de tal manera que sea útil para los clientes o para los clientes finales (p. 5).

Según la Directiva N°001-2016-GRSM de la Dirección Regional Transportes y Comunicación, presenta el objetivo principal en la cual se instaura normas y técnicas

que regularicen la obtención de bienes y asistencia de servicios que serán ejecutadas por el Ministerio de Transportes y comunicación, de los cuales ciertos montos sean menores o iguales a ocho Unidades Impositivas Tributarias (UIT), están activos en el año de realización, sin tener en cuenta a aquellos bienes incorporados en el Catálogo Electrónico de Acuerdo Marco, los cuales poseen su propia Directiva. (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, 2016, p. 3).

Las características de los requerimientos según Gómez (2011), el cual indica que los requerimientos permiten que se desarrolle adecuadamente lo que pretende el sistema, optimizando la funcionalidad y controlando el resultado final, por lo tanto, se menciona las siguientes características: - Deben ser precisos: la solicitud de requerimiento debe contener especificaciones del bien o servicios que serán necesario para la ejecución de actividades. - Deben ser consistentes: el requerimiento no es consistente cuando resulta imposible satisfacerlo con inmediatez. - Deben estar completos y realistas: se indica completo cuando los requerimientos están descritos en posibles y cambios de estado, ingresos, productos y restricciones. Además, deben ser verificados para saber si son viables. - Deben ser verificables y rastreables: Es decir, deben tener la capacidad de prepararse pruebas para demostrar el cumplimiento de los requerimientos (pp. 6-7).

Según el Ministerio de Justicia (2017), las actividades previas del requerimiento señalan que el área usuaria debe realiza el requerimiento de los bienes, servicios u obras a contratar y además es responsable de plantear sus especificaciones técnicas o el expediente técnico para cada tipo de requerimiento, asimismo, debe presentar una justificación de acuerdo a la finalidad pública del contrato (pp. 24-25). Los bienes, servicios u obras que se necesiten deben enfocarse a mantener el funcionamiento de la entidad. Además, el reglamento debe establecer los mecanismos y especificaciones que pueden emplear las entidades para difundir sus requerimientos a fin de obtener mayor información para la optimización de dichos requerimientos y el requerimiento puede considerar que la prestación se implemente bajo las modalidades de concurso oferta, llave en mano u otras que especifiquen el reglamento.

Ahora, bien en cuanto a la evaluación de los procesos de requerimiento según la DIRECTIVA N° 001-2016-GRSM-Ministerio de Transportes y Comunicación, el proceso de requerimiento en las asociaciones abiertas, es absolutamente crítico que se



elaboren de manera efectiva con cada una de las etapas o etapas requeridas para la adquisición de productos y emprendimientos. Para ello, se menciona lo siguiente:

Actuaciones preparatorias: se refiere a todas aquellas actividades que corresponde a lo previamente realizado en el proceso de requerimiento.

Indicadores: - Requerimiento: La delegación usuaria debe manifestar con el adecuado adelanto de su mandato de bienes y servicios a la Oficina de Administración, además de los mínimos mandatos técnicos, de lo que se va a obtener o contratar (bienes y/o servicios), finalmente la documentación sustentatoria para continuar a comenzar el procedimiento para la obtención de compra y/o servicio, de forma contraria serán restituidos a las áreas usuarias. - Cotizaciones y cuadro comparativo: La Unidad de Logística debe llevar a cabo lo siguiente: adquirir una estimación en caso que el monto de mención es hasta una (01) UIT, adquirir tres estimaciones como mínimo cada que el monto de mención es máximo a cinco UIT. Asimismo, las solicitudes de estimación pueden ser enviadas a los proveedores. Para realizar estas acciones, la mencionada unidad debe contar con la solicitud de pedido de compra o de servicio presentado por el área usuaria. - Certificación del financiamiento: Para la difusión de la Certificación de Crédito Presupuestario, que certifica la situación de recursos y la fuente para financiar, La Oficina de Planificación y Presupuesto es la encargada de dar la aprobación a las certificaciones requeridas por la Unidad de Logística a través de Interfase en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa-SIGAMEF- Modulo SIGA-ML (OPP) y Sistema Integrado de Administración Financiera-SIAF Modulo Administrativo mediante la normativa relacionada al presupuesto y de acuerdo al reglamento de las Directivas Internas de la institución relacionada a la certificación (p.10).

Contrato y ejecución: implica los siguientes pasos para culminar con el proceso de requerimiento.

Indicadores: - Orden de compra: para la realización de órdenes de Compra y de servicio, se debe contar con la siguiente documentación: pedido de compra y/o Servicio producido mediante el SIGA, proforma y/o cuadro comparativo de precios o calculo referencial y certificación de Crédito Presupuestario del bien y/o servicio. - Conformidad: El responsable del Almacén de la Sede Central del Ministerio de Transportes y comunicación debe recepcionar el bien obtenido cerciorando el

cumplimiento de las características técnicas requeridas, para lo cual puede solicitar el apoyo del área usuaria; cuando se trate de servicios, el área usuaria devolverá la conformidad servicio donde se definirá si el servicio se elaboró en los plazos necesarios y en las condiciones requeridas en los Términos de Referencia. Además, la conformidad será ingresado al SIGAMEF. - Pago: La Unidad de Contabilidad y Control Previo brinda la conformidad del expediente de contratación de los bienes y/o servicios para luego proceder a devengar en el SIGAMEF con Interfase en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF-SP) el registro anteriormente comprometido por la Unidad de Logística y luego debe tramitar el expediente de contratación a la Oficina de Tesorería para realizar el pago correspondiente (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, 2016, p. 12).

En cuando a la efectividad de los productos entregado Armijo y Jiménez (2012), mencionan que la efectividad de los productos entregados resulta un instrumento que brinda información cuantitativa en relación al alcance o resultado en la entrega de los productos (bienes y/o servicios) producidos por la entidad, abarcando cuestiones cuantitativas o cualitativas (p. 6). Pérez (2013), señalaron que la efectividad es el nivel de cumplimiento de los objetivos formulados, es decir, el resultado o el producto del Real/Plan, en otras palabras, los resultados en relación a las metas planteadas los resultados, asimismo, de acuerdo al autor es el nivel de cumplimiento de la entrega de un bien o servicio en el momento que es necesario (p. 4).

Heredia (2013) señala que en el proceso de distribución y/o productos, una etapa básica es el proceso de compras: - Reconocimiento de una necesidad: dicho proceso de origina ante la presencia de una necesidad no cubierta, la cual genera una tensión en la persona. - Descripción de la necesidad: A partir de la documentación de la especificación técnica, se determina el bien o servicio que se ajuste de la mejor manera a la necesidad descrita. En este sentido, los compradores deben tener conocimiento desde el primer momento y con la mayor especificación posible tanto las características, información y función de los bienes o servicios que serán adquiridos. - Determinación y análisis fuentes de abastecimiento: deben ser considerados los requerimientos de la población, la disponibilidad y la calidad. - Determinación de precios y términos: Consiste en especificar las condiciones en las que se desarrollará la entrega o suministro del servicio incluyendo el envase, embalaje, documentación

requerida, fechas y costos. - Preparación de la Orden de servicio: consiste en la asignación de la actividad de compra a un grupo especializado que se hará cargo del proceso de compra considerando la finalización de la lista de las especificaciones técnicas necesarias del producto y del proceso de solicitud de la cotización y realización del contrato. - Seguimiento y/o expedición de la Orden de servicio: este servicio te permite a saber si tu producto ya fue despachado y cuándo será entregado al solicitante. - Recepción e inspección de los artículos: involucra la comprobación de las especificaciones de las materias primas, materiales y bienes. - Liquidación de la factura y pago al proveedor: finalmente se cancela el monto calculado por el producto requerido, a las fechas en las que se estableció. - Mantenimiento de registros: llevar el control y seguimiento de la compra de producto (p. 283).

Velazquez (2012) señala los beneficios que resulta una distribución eficiente de los productos, en tanto a las organizaciones, trabajadores y usuarios correspondientes: - Mejorar el servicio. La organización, a través de un sistema de logística óptimo para la mejora de la distribución. De esta manera, la organización brindará a sus locadores un mejor rendimiento de esta tarea. - Reducir los costos de distribución. A través de una buena administración de actividades en la distribución física. Esto es, mediante la sistematización de esta actividad se pueden disminuir el almacenaje, propiciando la disminución de los costos. - Determinar la selección de los canales de distribución y la ubicación de los intermediarios. Para poder establecer el número de áreas para el almacenaje deben ser establecidos. A su vez, dichas áreas pueden ser propias o públicas. Asimismo, se precisa el momento de emplear intermediario, de acuerdo a su ubicación. - Utilizar la administración de tráfico para asegurar costos bajos. Debe realizarse la búsqueda de las rutas más rápidas y las tarifas que representen un costo más bajo (pp. 16-17). - En cuanto a la evaluación de la efectividad de los productos entregados la Dirección Regional de Transportes y Comunicación (2016) señala que es un instrumento que brinda información cuantitativa en relación al alcance o resultado de la entrega de bienes o servicios producidos por la entidad, abarcando aspectos tanto cuantitativos o cualitativos. De esta manera se presenta lo siguiente:

Disposiciones Específicas. Dirección Regional de Transportes y Comunicación (2016) La obtención de los equipos informáticos, sistemas informáticos o contrato de servicios vinculados a tecnologías de la información. Indicadores: - Servicios

administrativos: menciona que son todas aquellas actividades y acciones que se realizan con la finalidad de mostrar claridad de las mismas, en otras palabras, son funciones ejercidas por los profesionales con el objetivo de brindar efectividad en la entrega de sus productos, es decir, esto se inicia con la recepción, emisión y el registro de los documentos con el seguimiento respectivo, pero para ello se requiere orden, organizar y finalmente disponibilidad en las actividades que se realizan logrando demostrar transparencia y responsabilidad. - Servicios para elaborar perfiles de proyectos: sostiene que es un conjunto ordenado de procesos, realizado por expertos profesionales. El cual se incluyen documentos, actividades, recursos y acciones para alcanzar un propósito definido, siendo logrado dentro de un plazo y con un costo establecido. Para ello, se parte de un estudio, que da inicio a una etapa denominada preparatoria de la documentación especificando paso a paso el debido proceso donde se detalla, se describe y se justifica el perfil del proyecto.

De allí surge la siguiente etapa que es precisamente donde el proyecto se ejecuta de acuerdo a lo indicado en las investigaciones y bajo una financiación aprobada y garantizada. No obstante, en esta etapa puede darse variaciones y ajustes al proyecto. Y finalmente se tiene la etapa de puesta en marcha del proyecto durante el periodo de su vida útil. - Un proyecto surge como respuesta a una necesidad: define que surge precisamente de la necesidad de resolver problemas, por lo tanto, los requerimientos deben seguir el debido proceso ya sea para el área usuaria como para los locadores. Siendo así, los más adecuados y apropiados para que los proyectos que se lleven a cabo sean las de mayor productividad y efectividad. Es decir, que vayan de acorde con la visión de la institución u organización, consiguiendo el objetivo final, que son ya los resultados logrados y deseados. Porque implica que la necesidad original ha desaparecido o porque no existe disponibilidad de recursos. También se le suele llamar como la serie de actividades con objetivos y trayectorias planeadas para resolver los problemas con la limitación de los recursos públicos. - Servicio de vigilancia de la DRTC: consiste básicamente en el debido proceso que se realiza para ocupar el puesto de trabajo.

Y para ello se sigue el siguiente proceso que se emite a través de un formato donde se especifican claramente el debido proceso: (fecha de emisión del formato, área usuaria, objeto del procedimiento, denominación de la contratación, etc.) todo ello se realiza

con la finalidad de respetar el debido proceso. Es decir, que todo sea puesto bajo la transparencia y la efectividad del proceso evitando deficiencias que posteriormente afecte al área usuaria y por ende a los locadores que prestan sus servicios. - Revisión y evaluación de expedientes: en este punto parte el autor mencionando primero que es un expediente, siendo una serie de documentos que implica una contratación ya sea de bienes, servicios o de obras en algunos casos. Esto significa que la entidad u organización debe llevar un expediente que incluye todas las acciones durante el proceso de contratación, desde la solicitud del área usuaria hasta la finalización del contrato, además, debe incluir las ofertas que no resultaron ganadoras. Es allí donde entra a tallar la revisión que consiste precisamente si se ha llevado correctamente el proceso ya sea en todos los campos antes ya mencionados. Luego viene el siguiente paso que es la evaluación de los expedientes, es decir, si esta de acorde con todas las características y lo que necesita para poder satisfacer sus necesidades.

Desde su inicio hasta su final. - Servicio de apoyo en caja y trámites de pagos en los bancos: Consiste en la contratación de personal, es en ella donde se especifica para que se está contratando y que funciones va a realizar. Esta persona ha sido contratada con el debido procedimiento para realizar ciertas actividades con el fin de ser retribuido al finalizar el contrato o en todo caso el servicio. Pero para ello, este locador debe responder con bases. En otras palabras, con documentos que respalden la labor efectuada. Para evitar deficiencias en el proceso de los pagos por el área administrativa. - Servicio de socialización y difusión de los servicios de la DRTC: sostiene que son personas contratadas según las características y necesidades que la institución sin vulnerar los procesos. Tal es el caso de que en este punto se requiere servicio de socialización y difusión de los servicios de la DRTC. Esto implica que todo proceso de contratación requiere un adecuado procedimiento. De allí la importancia de requerir un buen personal, precisamente para lograr obtener los objetivos y metas que la institución u organización se propuso alcanzar. - Servicio de apoyo en obras de mantenimiento rutinario de carreteras: Define que son las contrataciones establecidas según las necesidades que requiere el puesto.

Todo esto se inicia con la contratación y culmina con el pago, sin embargo, puede ocurrir que en el transcurso del desarrollo de las actividades no se hayan llevado a cabo como se plasmó en el documento. Lo que significa que no se efectuara el pago hasta

que se haya regulado la actividad y los papeles que respalden cierta culminación laboral. - Servicios de consultorías y elaboración de informes legales de casos en la DRTC: son las contrataciones que se efectúan según las necesidades. Para ello se sigue el debido proceso. Proceso que ayuda a escoger el locador adecuado. Precisamente se establece y se estipula un contrato de por medio para evitar vulnerar el proceso y se preste para irregularidades. Esto conlleva a que las actividades que realizan los locadores no sean las más adecuadas y mucho menos efectivas. (p. 5).

A partir de esto se plantea como problema general: ¿existe relación entre el proceso de requerimiento y la efectividad de los productos entregados por los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2017? Y como problemas específicos: ¿Cómo es el proceso de requerimiento en los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2017? ¿Cómo es el cumplimiento de efectividad de los productos entregados por los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2017?

El presente estudio se justifica teóricamente dado que se utiliza diversos autores para adquirir información de las variables de investigación, de manera que, la primera variable se evalúa mediante la Directiva N° 001-2016-GRSM-Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2016), así como Gómez (2011) que hace mención acerca del proceso de requerimiento, y para la segunda variable se tomó el análisis de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones (2016) que analiza la efectividad de los productos entregados que nos ayudó a comprender y desarrollar la presente investigación.

El estudio presente una justifica práctica, ya que se analizó aquellos procesos de requerimiento con la efectividad de los productos entregados por los locadores de servicios. Asimismo, se justifica socialmente, porque se tendrá como único beneficiario la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2017, y esta última brinda servicios públicos, puesto que, se tuvo una noción clara sobre los procesos de requerimiento y la efectividad de los productos entregados.

La hipótesis del estudio fue a nivel general  $H_i$ : Existe relación entre el proceso de requerimiento y la efectividad en la entrega de los productos de los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín,

Tarapoto 2017. Y como nula: No existe relación entre el proceso de requerimiento y la efectividad en la entrega de los productos de los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017.

Mientras que las hipótesis Específicas fueron: Hi1: Los procesos de requerimientos de los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017, es inadecuado. Hi2: No se cumple con la efectividad en la entrega de los productos por los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017.

Como objetivo general se planteó determinar la relación entre el proceso de requerimiento y la efectividad en la entrega de los productos de los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes de Comunicaciones de San Martín, Tarapoto. Y como objetivos específicos conocer el proceso de requerimiento de los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017. Y Evaluar el cumplimiento de efectividad en la entrega de los productos por los locadores de servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017.

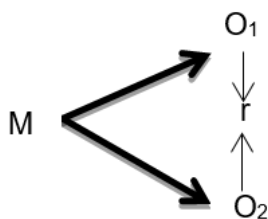
## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de estudio

La investigación presenta un diseño correlacional, porque se analizó el grado de relación del proceso de requerimiento con la efectividad de los productos entregados por los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2017, a fin de poder responder a las interrogantes y postulados señalados en el trabajo.

El propósito de este diseño fue determinar la relación entre las dos variables, para lo cual se miden cada una de ellas y luego. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

**Esquema:**



**Dónde:**

M = Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes.

O<sub>1</sub> = Proceso de requerimiento.

O<sub>2</sub> = Efectividad de los productos entregados.

r = Relación.

### 2.2. Variables – Operacionalización

**Identificación de las variables**

**Variable I:** Proceso de requerimiento

**Variable II:** Efectividad de los productos entregados



## Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Proceso de requerimiento	En las asociaciones abiertas, es absolutamente crítico que se elaboren de manera efectiva con cada una de las etapas o etapas requeridas para la adquisición de productos y emprendimientos. (DIRECTIVA N° 001-2016-GRSM-Ministerio de Transportes y Comunicación, p. 3)	Establecer criterios y lineamientos a seguir para las compras directas fuera del ámbito de la Ley N°30225 Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento aprobados por Decreto Supremo N°350-2015-EF.	Actuaciones preparatorias	Requerimiento	Ordinal
				Cotizaciones y cuadro Comparativo	
Efectividad de los productos entregados	Es un instrumento que proporciona información cuantitativa del logro o resultado en la entrega de bienes o servicios producidos por la entidad, considerando aspectos cuantitativos o cualitativos (Dirección Regional de Transportes y Comunicación, 2016).	La obtención de los equipos informáticos, sistemas informáticos o contratos de servicios vinculados a tecnologías de la información.	Disposiciones específicas	Pago	Nominal
				Servicios Administrativos	
				Servicios de perfiles de proyectos	
				Servicio de vigilancia	
				Revisión y evaluación de expedientes	
				Servicio de apoyo a caja	
				Servicio de difusión de los servicios DRTC	
				Servicio de apoyo en obras	
				Consultorías y elaboración de informes	

Fuente: marco teórico variable

### 2.3. Población y muestra

#### Población

Conformada por los locadores y supervisores de las oficinas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2017.

#### Muestra

Conformada por los locadores y supervisores de las oficinas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2017. La misma que estará comprendido por un total de 42 locadores.

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

##### **Técnica**

El estudio contó con la técnica de la encuesta y el análisis documental para la obtención de datos, misma que fue aplicada para ambas variables de estudio, con el fin de recopilar información relevante para los resultados.

##### **Instrumento**

La investigación, tuvo como instrumentos un cuestionario para la variable proceso de requerimiento y una ficha observacional para la recopilación de datos de la variable efectividad en la entrega de productos. De esta manera, para la variable Procesos de requerimiento, se elaboró un cuestionario conformado por 11 ítems, el mismo que estará dirigido a los locadores de la DRTC específicamente los trabajadores de servicios, por lo que se pudo obtener información sobre cómo se lleva el proceso de requerimiento. Este cuestionario presenta la escala valorativa de: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Las puntuaciones derivadas calificaron al proceso de requerimiento como adecuada, regular o inadecuada según los siguientes intervalos o rangos:

Inadecuada: 11 - 25

Regular : 26 - 40

Adecuada: 41 - 55

Por otro lado, el instrumento de la segunda variable, estuvo conformado por un cuadro de observación, de cuatro entradas en donde se logró obtener información sobre el cumplimiento o no cumplimiento de la efectividad en la entrega de productos en los locadores de servicio en la DRTC, Tarapoto 2017.

La efectividad de la entrega se categoriza en función a si cumple o no cumple con la entrega de productos, todo aquello derivado de la totalidad de indicadores, los cuales fueron calificados asignado valores de 1 y 0 respectivamente. Para Describir cómo se categorizará la efectividad en la entrega de los productos en

los locadores de servicio en la DRTC se usa los siguientes intervalos o categorías de puntajes:

No cumple: 1 - 3

Si cumple: 4 -5

### **Validación**

Los instrumentos elaborados (cuestionarios) fueron validados mediante la firma de tres jueces especialistas en gestión pública, a través de la ficha y matriz de validación tal y como requiere el reglamento de la Universidad Cesar Vallejo para el periodo 2017.

**Tabla 1**

*Validación por juicio de expertos*

Experto	Opinión
Mg. Yoana Vilda Orbegoso Alvares	Existe suficiencia
Mg. Sandra Ruiz Correa	Existe suficiencia
Mg. Juan Carlos García Isuiza	Existe suficiencia

### **Confiabilidad**

Referente a la confiabilidad del instrumento, el cuestionario de la variable proceso de requerimiento, estará sujeta a la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach, mediante una prueba piloto a los Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes, además también por los responsables del pago quienes evalúan los programas para el desembolso.

Alfa de Cronbach: Estadísticas de fiabilidad Proceso de requerimiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	11

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

El método que se utilizó es el estadístico fue el Chi-cuadrado para poder observar la correlación entre la variable de proceso de requerimiento y la efectividad de

productos entregados. Además, se aplicó el test para contrastar las hipótesis formuladas.

## **2.6. Aspectos éticos**

En cuanto a la presente investigación se trabajó a través de principios éticos, la misma detalla originalidad, transparencia y sobre todo confidencialidad; asimismo la información concerniente a las variables de estudio fue citada según normas APA.

### III. RESULTADOS

Para dar solución a este apartado se procedió a realizar la aplicación del cuestionario a los locadores de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de San Martín Tarapoto. Para posterior a ello se generó las tablas y figuras para su respectiva interpretación.

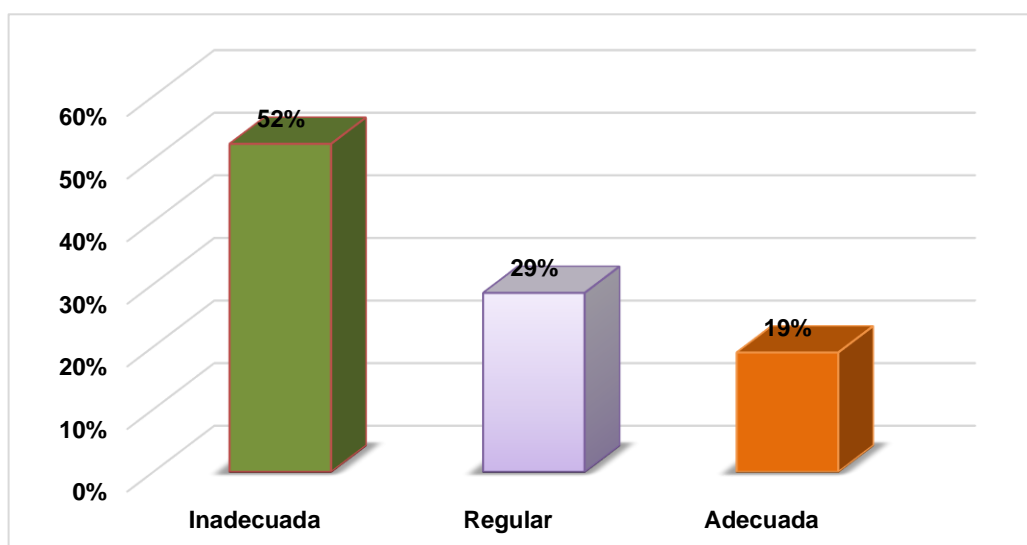
#### 3.1. Conocer el proceso de requerimiento de los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017.

**Tabla 1**

*Requerimiento en los locadores de servicio en la DRTC*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
<b>Inadecuada</b>	2	4	22	52%
<b>Regular</b>	5	7	12	29%
<b>Adecuada</b>	8	10	8	19%
<b>Total</b>			42	100%

*Fuente:* Encuesta aplicadas



**Figura 1.** *Requerimiento de los locadores de servicio en la DRTC*

#### **Interpretación:**

En figura 1 se observa que, el requerimiento que confinan los locadores se encontró inadecuada en un 52%; debido a que casi nunca se delegan el adelanto del mandato de bienes y servicios a la oficina de administración. Asimismo, estos resultados corresponden a la percepción de 22 de los 42 locadores que

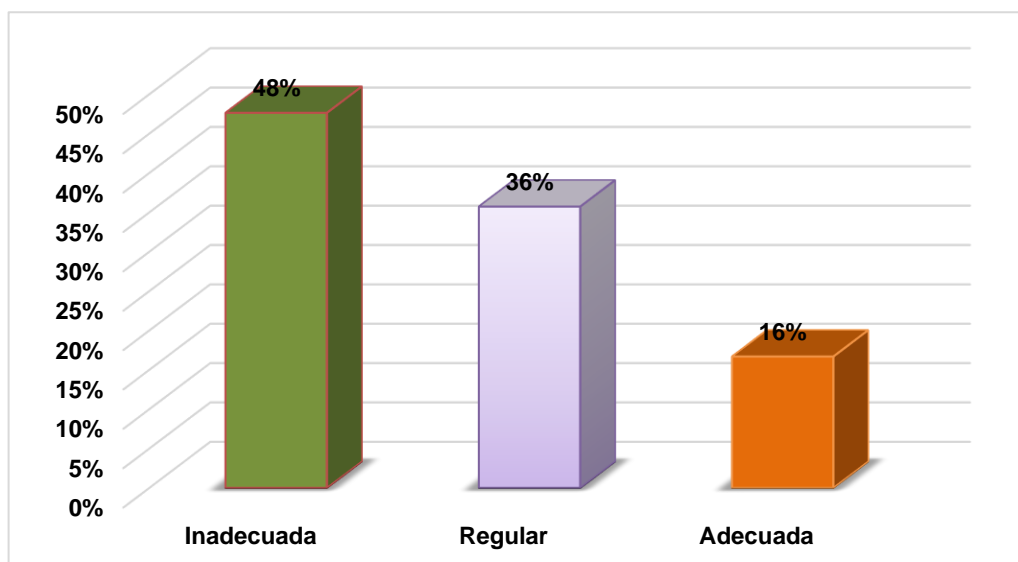
integran la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017. Por otro lado 12 de las personas sujetas a estudio dieron a conocer que solo a veces se delegan deberes ya que el proceso de requerimiento así lo determino en su momento.

**Tabla 2:**

*Cotizaciones y cuadro comparativo en los locadores de servicio en la DRTC*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
<b>Inadecuada</b>	2	4	20	48%
<b>Regular</b>	5	7	15	36%
<b>Adecuada</b>	8	10	7	16%
<b>Total</b>			42	100%

*Fuente:* Encuesta aplicadas



**Figura 2.** *Cotizaciones y cuadro comparativo en los locadores de servicio en la DRTC*

**Interpretación:**

En la figura 2 se puede observar los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores que integran la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017. No obstante, se evidencio que las cotizaciones y cuadro comparativo se encontraron inadecuadas en un 48%; debido a que casi nunca se hacen llegar las solicitudes de estimación a los proveedores ya sea empleando el internet, correos electrónicos, fax u otros medios de comunicación; asimismo nunca se determinan estimaciones cuando

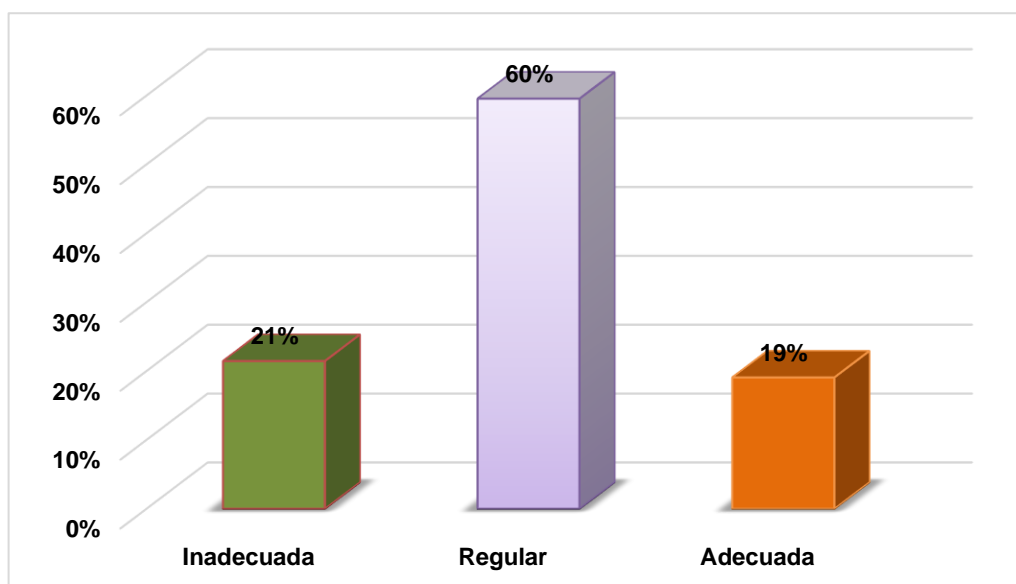
el monto se encuentran en el rango de una Unidad Impositiva Tributaria (UIT) para la realización del cuadro comparativo.

**Tabla 3:**

*Certificación del financiamiento en los locadores de servicio de la DRTC*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	2	4	9	21%
Regular	5	7	25	60%
Adecuada	8	10	8	19%
Total			42	100%

*Fuente: Encuesta aplicadas*



**Figura 3.** *Certificación del financiamiento en los locadores de servicio en la DRTC*

**Interpretación:**

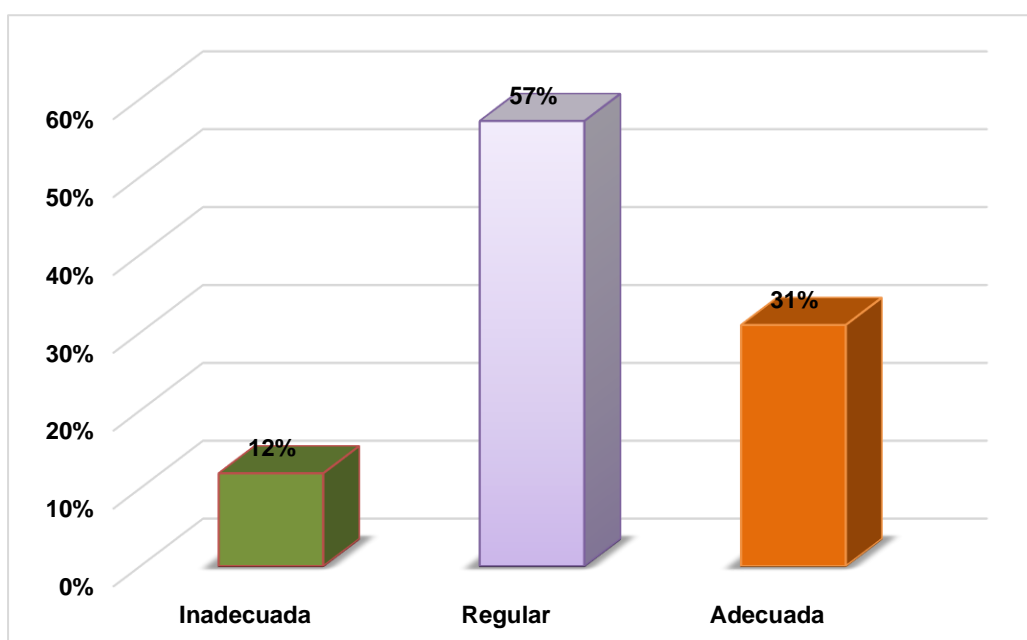
La figura 3 muestra los resultados del indicador certificación del financiamiento; la misma que fue evidenciado de forma regular en un 60% por parte de los locadores que integran la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017; esto fue debido a que la oficina de planificación y presupuesto solo a veces se encargan de aprobar las certificaciones requeridas para el financiamiento de la institución. Asimismo 8 de los 4 locadores sujetos a estudio dieron a conocer que se encontró inadecuado y otros 19% lo determinaron adecuado.

**Tabla 4**

*Orden de servicio en los locadores de servicio en la DRTC*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
<b>Inadecuada</b>	2	4	5	12%
<b>Regular</b>	5	7	24	57%
<b>Adecuada</b>	8	10	13	31%
<b>Total</b>			42	100%

*Fuente:* Encuesta aplicadas



**Figura 4.** *Orden de servicio en los locadores de servicio en la DRTC*

**Interpretación:**

En conformidad a la presente figura se puede observar que el contrato y ejecución, la misma que determina la orden de servicio se encontró regular en un 57%; ya que así lo demostraron los locadores que integran actualmente la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto. Asimismo, esto se debió a que solo a veces se notifican al proveedor por la atención que se percibe, y por otro lado las ordenes de servicio muy pocas oportunidades cuentan con el respaldo ya sea por un fax u otro medio para la institución Pública. Por otro lado 5 de los 42 locadores lo determinaron inadecuado y otros 13 adecuado.

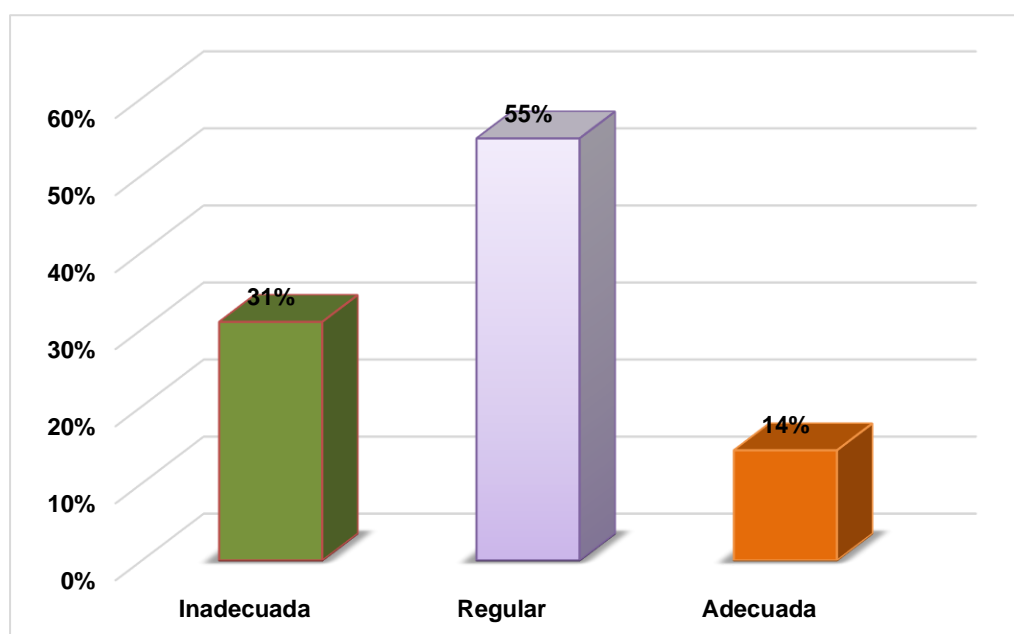


**Tabla 5**

*Conformidad en los locadores de servicio en la DRTC*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
<b>Inadecuada</b>	2	4	13	31%
<b>Regular</b>	5	7	23	55%
<b>Adecuada</b>	8	10	6	14%
<b>Total</b>			42	100%

*Fuente:* Encuesta aplicadas



**Figura 5.** *Conformidad*

**Interpretación:**

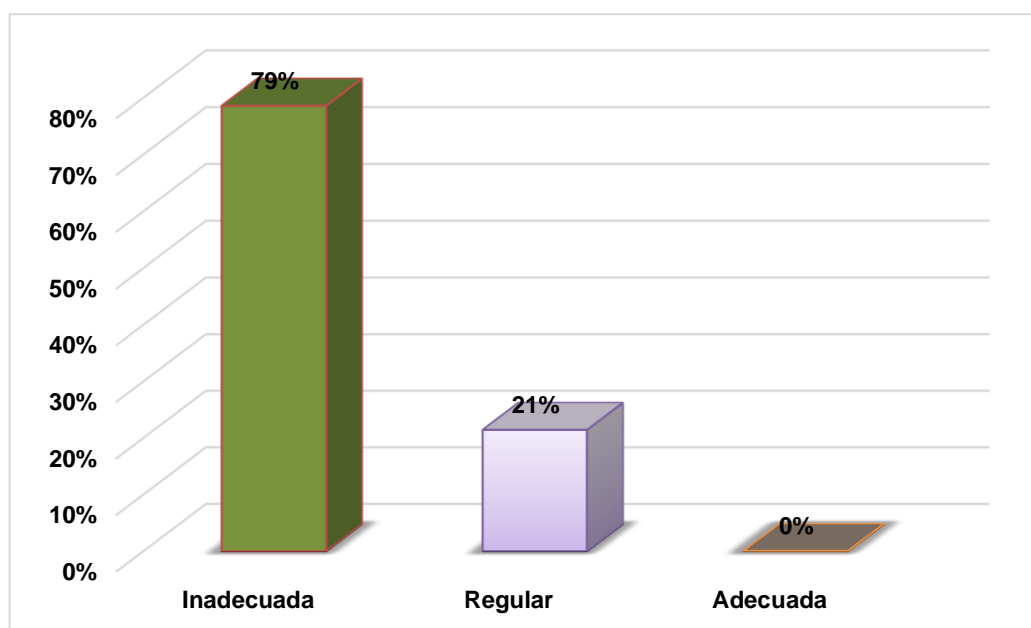
La figura 5 muestra los resultados que se obtuvieron por parte de los locadores según el indicador conformidad; la misma que fue evidenciado de manera regular en un 55%; debido a que los miembros de la empresa casi siempre se sienten conformes con las actitudes de los demás trabajadores que integran la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto; por lo que estas actitudes relativamente influyen en la relación con los proveedores. Asimismo 13 de los 42 locadores lo determinaron inadecuado y otro 6 adecuado.

**Tabla 6**

*Pago en los locadores de servicio en la DRTC*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
<b>Inadecuada</b>	1	2	33	79%
<b>Regular</b>	3	4	9	21%
<b>Adecuada</b>	5	5	0	0%
<b>Total</b>			42	100%

*Fuente:* Encuesta aplicadas



**Figura 6.** *Pago en los locadores de servicio en la DRTC*

**Interpretación:**

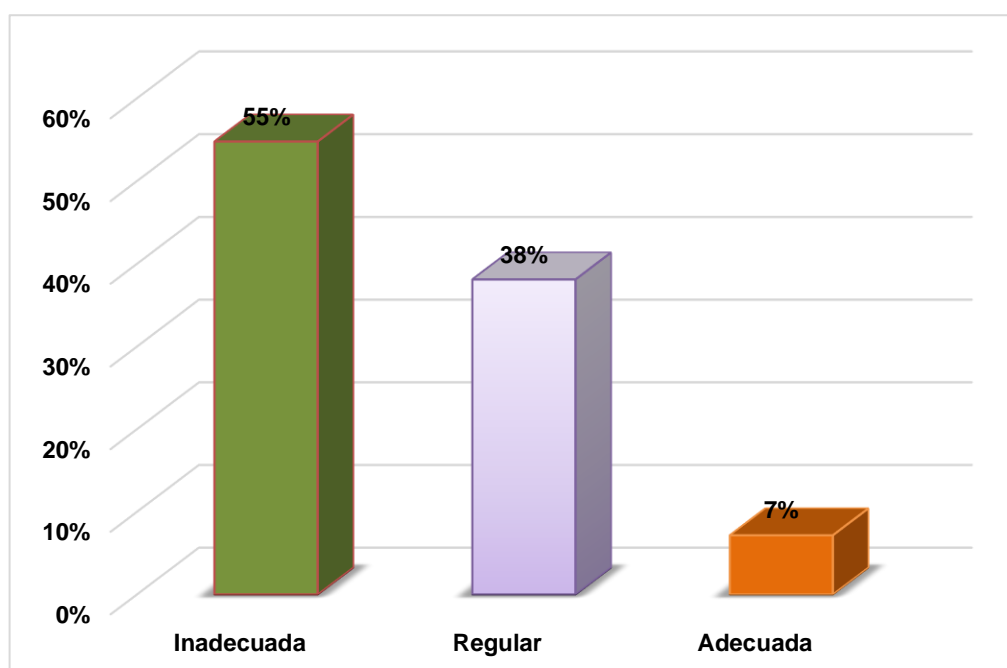
La figura 6 muestra los resultados obtenidos por la aplicación del cuestionario a los locadores las cuales integran la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto; evidenciándolo inadecuado en un 79% según el presente indicador; esto se debió a que casi nunca se realizan tramites del giro de pago con abono a la cuenta del proveedor y por ende en su gran mayoría no determinan y preparan comprobantes de pago que acrediten la presente operación.

**Tabla 7:**

*Proceso de requerimiento en los locadores de servicio en la DRTC*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	11	25	23	55%
Regular	26	40	16	38%
Adecuada	41	55	3	7%
Total			42	100%

*Fuente:* Encuesta aplicadas



**Figura 7.** *Proceso de requerimiento en los locadores de servicio en la DRTC*

**Interpretación:**

La figura 7, muestra el proceso de requerimiento la misma que se encontró inadecuado en un 55%; así mismo los resultados corroboran a la percepción de los 23 locadores quienes integraron el proceso de investigación. Por otro lado, se corroboró mediante la aplicación del instrumento que el requerimiento, cotizaciones, ordenes de servicio y pago presentaron un índice bajo ya que casi nunca se efectivizan las siguientes actividades lo que generan un proceso de requerimiento inadecuado en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2017.

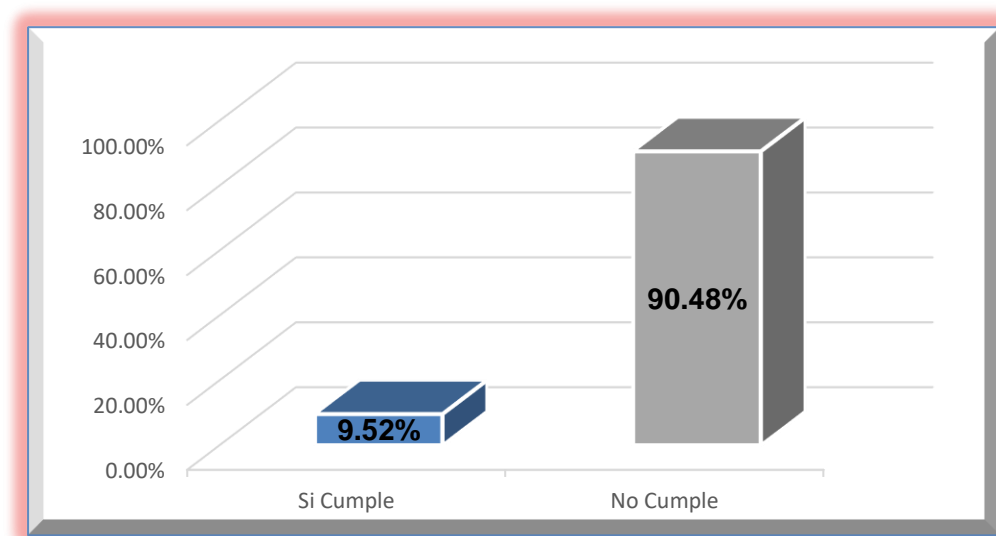
**3.2. Evaluar el cumplimiento de la efectividad en la entrega de los productos por los locadores de servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017.**

**Tabla 8:**

*Efectividad en la entrega de los productos en los locadores de servicio en la DRTC*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
<b>No cumple</b>	1	3	38	90.48%
<b>Si cumple</b>	4	5	4	9.52%
<b>Total</b>			42	100%

Fuente: Aplicación del instrumento



**Figura 8.** *Efectividad en la entrega de los productos en los locadores de servicio en la DRTC*

**Interpretación:**

En cuanto a la presente figura 8 se puede observar la efectividad en la entrega de productos que corresponden a los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín periodo 2017. Asimismo, se evidenció que el mayor porcentaje catalogó un 90.24% que incurrió a que no se cumplen la entrega de los bienes en el plazo programado; por lo que determinan en su gran mayoría prolongar su entrega. Por otro lado 4 de los locadores según los servicios que prestan a la institución cumplieron con la entrega de los productos según la fecha pactada.

**3.3. Determinar la relación entre el proceso de requerimiento y la efectividad en la entrega de los productos de los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes de Comunicaciones de San Martí, Tarapoto.**

**Tabla 9**

*Contingencia Proceso de requerimiento \* Efectividad de los productos entregados*

		Efectividad de los productos entregados		Total	
		No cumple	Si cumple		
Proceso de requerimiento	Inadecuada	Recuento	23	0	23
		% dentro de Efectividad de los productos entregados	60,5%	0,0%	54,8%
	Regular	Recuento	14	2	16
		% dentro de Efectividad de los productos entregados	36,8%	50,0%	38,1%
	Adecuada	Recuento	1	2	3
		% dentro de Efectividad de los productos entregados	2,6%	50,0%	7,1%
Total	Recuento	38	4	42	
	% dentro de Efectividad de los productos entregados	100,0%	100,0%	100,0%	

**Interpretación:**

En tabla 9, se llegó a observar que el proceso de requerimiento fue inadecuado en un 54.8%; debido a que 23 locadores no cumplieron de manera efectiva la entrega de los productos. Asimismo 16 de los 42 locadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín periodo 2017; lo determinaron regular ya que 14 cumplieron con la entrega de los productos y otros 2 si lo realizaron en la fecha planificada. Por otro lado, fue evidenciada como adecuada en un 7.1%; debido a que los 3 locadores quienes conforman la presente 1 no cumplió con la entrega y los 2 restantes determinaron efectividad en los productos entregados.

**Tabla 10***Pruebas de Chi - Cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	13,954 <sup>a</sup>	2	,001
Razón de verosimilitudes	10,542	2	,005
Asociación lineal por lineal	10,484	1	,001
N de casos válidos	42		

a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,29.

**Interpretación:**

Conforme a la tabla 10, se observa que la prueba estadística del Chi – Cuadrado; la misma que evidencio una significancia asintótica (Bilateral) de  $,001 < 0.05$ ; determinando una relación significativa entre las variables de estudio proceso de requerimiento y efectividad de los productos entregados; por lo que se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula “La relación entre el proceso de requerimiento y la efectividad en la entrega de los productos de los locadores de servicios en la dirección regional de transportes y comunicaciones de san Martín no es directa y significativa, Tarapoto 2017”

**Tabla 11:***Medidas de simétricas*

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,499	,001
N de casos válidos		42	

**Interpretación:**

En cuanto a la tabla 11, medidas simétricas se muestran los resultados que determino el proceso de requerimiento y efectividad de los productos entregados evidenciando una correlación positiva media de ,499; esto fue debido a que 23

de los 42 locadores que integran la dirección Regional de Transportes de Comunicaciones de San Martín no cumplieron de forma efectiva con la entrega de los productos por lo que fue determinado inadecuado en un 54.8%. Por otro lado, fue evidenciado regular en un 38.1%; debido que 14 de los locadores cumplieron con la entrega de productos y otro 2 lo hicieron efectivo.

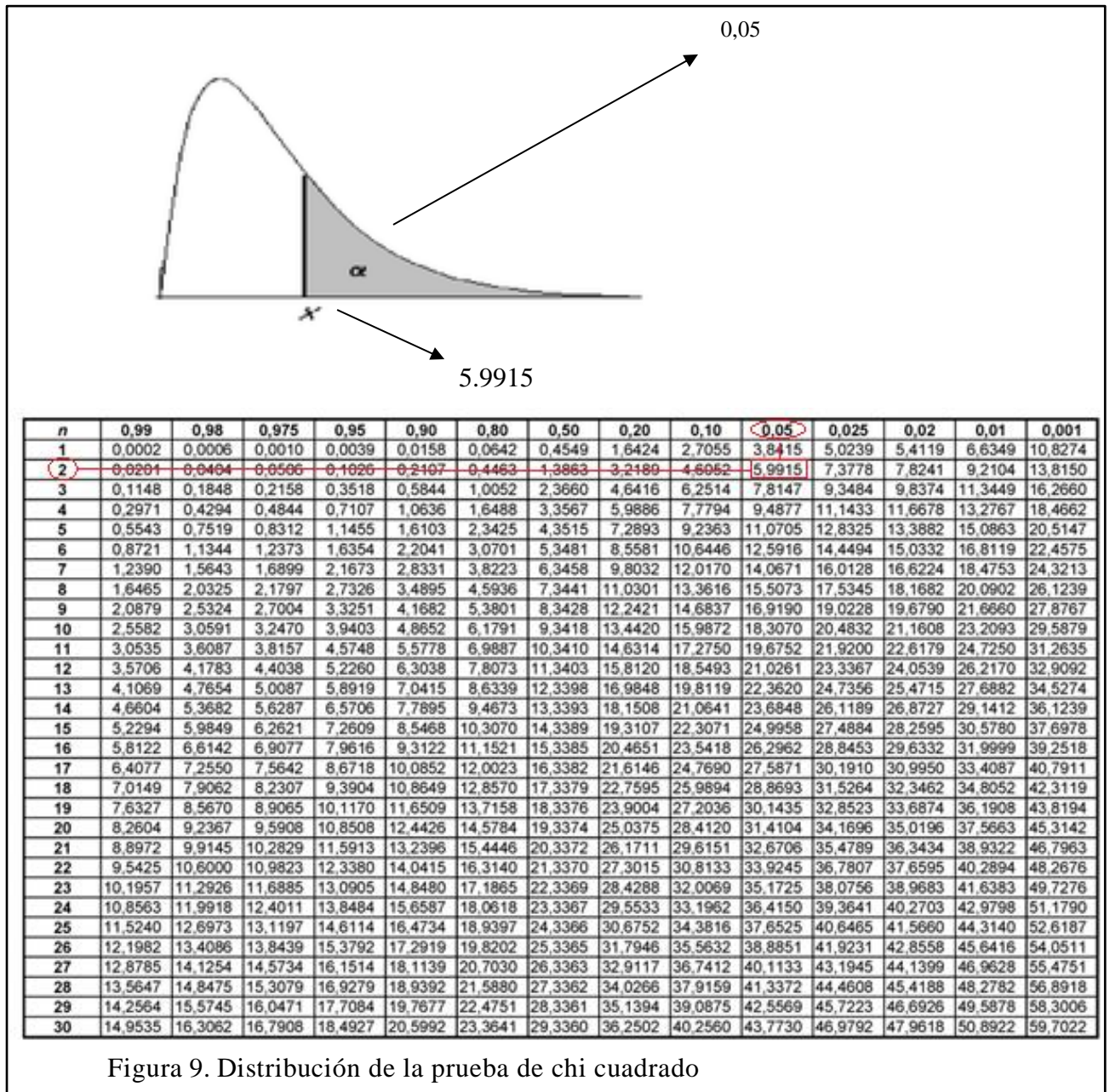


Figura 9. Distribución de la prueba de chi cuadrado

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como sustento teórico al autor Gómez (2011) para definir el proceso de requerimiento, en sus dimensiones e indicadores correspondientes, los cuales permitieron la objetividad de su evaluación, pudiéndose conocer el proceso de requerimiento en dicha entidad, asimismo, para la segunda variable efectividad de los productos entregados se consideró lo señalado por Armijo y Jiménez (2012). Asimismo, cabe mencionar que las decisiones que incurrirán los locadores que integran la dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín 2017; determinaron la relación que presentan las variables de estudio.

Referente al objetivo general: Determinar la relación entre el proceso de requerimiento y la efectividad en la entrega de los productos de los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes de Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017; la misma que fue analizada a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, empleando para su propósito un cuestionario y una guía de análisis documental; determinando que, mediante la prueba estadística de Chi – cuadrado; la cual permitió evidenciar una correlación positiva media de ,499; aceptándose la hipótesis de investigación: existe relación entre el proceso de requerimiento y la efectividad en la entrega de los productos de los locadores de servicios en la dirección regional de transportes y comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017”. Estos resultados se asemejan a lo encontrado por Castillo y Villena (2012) en su tesis, donde se dio a conocer que la implementación de nuevas automatizaciones ayuda de manera clara a identificar las actividades asociadas a la atención y procesos de requerimientos. Por otro lado, estos resultados difieren a lo encontrado por Brasilio y Mendoza (2012), en su tesis, presentando dieron a conocer que los procesos de gestión que maneja la institución pública no están totalmente definidos ya que para mantener una gestión adecuada deben establecer ciertos parámetros para que el rendimiento sea más eficiente.

En cuanto al primer objetivo específico: Conocer el proceso de requerimiento de los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017; la misma que fue evaluada mediante un cuestionario, en la cual se logró evidenciar que el proceso de requerimiento en dicha población se encuentra inadecuado, presentando un indicador de 55%, estos resultados se debieron



a que el requerimiento, cotizaciones, ordenes de servicio y pago presentaron un índice bajo según percepción de los locadores ya que casi nunca se efectivizan las siguientes actividades dentro de la institución. Los resultados guardan relación con lo encontrado por Céspedes y Rojas (2014) en su tesis, en el cual se concluyó que al aplicar el MRP y el Sistema de Gestión de Inventario propuesto, los gastos operativos se reducen. Asimismo, se asimila a lo encontrado por Murillo (2012), en su tesis, concluyendo que La metodología puede ser útil para un desarrollador experimentado tanto como para un novato, pero deben recibir capacitación antes para el buen manejo de él, para así contar con un adecuado proceso y especificación de requerimientos.

Finalmente, el segundo objetivo específico: Evaluar el cumplimiento de efectividad en la entrega de los productos por los locadores de servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017, se conoció si se cumple con la efectividad en la entrega de los productos por los locadores de servicios de la DRTC; teniendo como resultado que el 54% de la muestra evaluada no cumplieron de manera efectiva con la entrega de productos la misma que comprendió a 23 locadores de los 42 que integraron el presente estudio, esto debido a la mayoría de los locadores incurrieron en el incumplimiento en la entrega de los productos la fechas planificadas. Estos hallazgos son similares a lo encontrado por Peche y Vásquez (2017) en su tesis, en la cual dieron a conocer que a través de la aplicación de la técnica A.I.D.A incremento un 12% de los normal por parte de las ventas evidenciando una mayor viabilidad en la ofertar que presento la empresa Jucer Cafini E.I.R.L. Trujillo. Asimismo, se relaciona a lo encontrado por Cuartas (2010), en su tesis, donde se arribó en la importancia de las certificaciones para el efectivo desarrollo en los procesos de las empresas.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Según el análisis realizado en la presente investigación se halló la existencia de una relación entre el proceso de requerimiento y efectividad en la entrega de los productos en los locadores de la DRTC, siendo mostrada por los resultados de la prueba estadística de Chi – Cuadrado, cuyo valor fue de ,499, evidenciándose una relación entre las variables investigación.
- 5.2.** Referente a la evaluación del proceso de requerimiento en los locadores de servicio de la DRTC, Tarapoto; se evidencio que el 55% de los encuestados manifestaron que este proceso se realiza de manera inadecuada, de modo que los requerimientos, cotizaciones, ordenes de servicio y realización del pago presentaron un índice bajo, donde la mayoría de locadores mencionan que casi nunca se efectivizan de manera oportuna las presentes actividades dentro de la organización.
- 5.3.** En cuanto al análisis del cumplimiento de la efectividad en la entrega de los productos por los locadores de servicio de la DRTC, Tarapoto, se logró evidenciar que el 54% de los encuestados manifiestan que no se cumple con la entrega de los productos según fechas planificadas ya que en su gran mayoría estas son reprogramadas para hacer efectiva su entrega generando problemas internos en la institución pública.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Al director de la Dirección Regional de Transportes de Comunicaciones de San Martín, se sugiere elaborar un plan de mejora donde se establezcan criterios y lineamientos que incurran a un contrato y ejecución de manera adecuada frente a las disposiciones específicas según los servicios que brinda la institución.
- 6.2.** Se sugiere al director de dicha entidad llevar un mayor control en cuanto a las cotizaciones, órdenes de servicios y la realización del pago, para que de esta forma cada operación que se realice determine un sustento y pueda ser subsanado cuando esta se requiera.
- 6.3.** Finalmente, se sugiere al director de la DRTC, Tarapoto, diseñar un plan de control y reforzamiento de actividades relacionadas con la entrega de productos, para que de esta forma se pueda identificar de manera clara quienes son lo que cumplen con la entrega según la fecha planificada ya que en su gran mayoría suelen ser reprogramadas en su momento.

## REFERENCIAS

- Armijo, M. y Jiménez, R. (2012) Planificación Estratégica y construcción de indicadores de desempeño en el sector público Secretaría Técnica de Administración Presupuestaria. San José – Costa Rica. Recuperado de: [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wkXf36I8MxAJ:https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/8/335398/INDICADORES\\_METODOLOGIA.ppt+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wkXf36I8MxAJ:https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/8/335398/INDICADORES_METODOLOGIA.ppt+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)
- Basilio, B & Mendoza, J. (2012). "Gestión de requerimientos del área de TI." (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/300089/1/basilio\\_bj-pub-delfos.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/300089/1/basilio_bj-pub-delfos.pdf)
- Castillo, R.A. y Villena, R.P. (2012) “Mejores prácticas en el proceso de gestión de requerimientos para el sector seguros” (tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima – Perú. Recuperado de:
- Céspedes, D.F. y Rojas, F.R. (2014) “Diseño de un Plan de Requerimiento de Materiales y Sistema de Gestión de Inventarios para Reducir los Costos Operativos en la Línea de Producción de Abrazaderas de la Factoría Sánchez S.A.C” (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/6504>
- Cuartas, D. (2010) "Definición de un proceso para la gestión de requerimientos en el centro de informática de la universidad EAFIT, basado en el modelo CMMI" (Tesis de Pregrado). Universidad EAFIT. Medellín, Colombia. Recuperado de: <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/5235/FINAL%20PROYECTO%20DE%20TESIS.pdf;sequence=2>
- Dirección Regional de Transportes y Comunicación (2016) Directiva N° 01 Normas para la formulación de especificaciones técnicas, términos de referencias y requerimientos técnicos mínimos en la U.E 200 - 0925 Transportes San Martín. Perú.
- Gómez, M. (2011). Análisis de requerimiento. México: Universidad Autónoma Metropolitana. Obtenido de [http://www.cua.uam.mx/pdfs/conoce/librosec/Notas\\_Analisis\\_Requerimiento.pdf](http://www.cua.uam.mx/pdfs/conoce/librosec/Notas_Analisis_Requerimiento.pdf)

- Gómez, M.C. (2011) Análisis de requerimientos. Primera edición. México. ED: Casa Abierta al Tiempo. Recuperado de: [http://www.cua.uam.mx/pdfs/conoce/libroselec/Notas\\_Analisis\\_Requerimiento.pdf](http://www.cua.uam.mx/pdfs/conoce/libroselec/Notas_Analisis_Requerimiento.pdf)
- Heredia, N. (2013). Gerencia de compras: la nueva estrategia competitiva (2a. Ed). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3212158&query=proceso%2Bdel%2Bsistema%2Bde%2Bcompras>
- Hidalgo, P. (2013) "Modelo de gestión y administración de proyectos operacionales" (Tesis de Maestría). Universidad de Chile. Santiago de Chile, Chile. Recuperado de: [https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi7xcne7sXXAhVGPCYKHcGtAaQQFghNMAU&url=http%3A%2F%2F repositorio.uchile.cl%2Fbitstream%2Fhandle%2F2250%2F114497%2Fcf-hidalgo\\_pr.pdf%3Fsequence%3D1&usq=AOvVaw1h3ZGolyskaj5PxzYvmRLj](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi7xcne7sXXAhVGPCYKHcGtAaQQFghNMAU&url=http%3A%2F%2F repositorio.uchile.cl%2Fbitstream%2Fhandle%2F2250%2F114497%2Fcf-hidalgo_pr.pdf%3Fsequence%3D1&usq=AOvVaw1h3ZGolyskaj5PxzYvmRLj)
- Ley de contrataciones del Estado N° 30225. (2017). "Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado". Lima, Perú. Obtenido de <http://portal.osce.gob.pe/osce/content/ley-de-contrataciones-del-estado-y-reglamento>.
- Ministerio de Económica y Finanzas. (2016). Resolución Directoral. República del Perú, 1-23. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-directoral/15064-resolucion-directoral-n-470-2016-ef-43-01/file>
- Ministerio de Justicia. (2017). Ley de contrataciones del Estado. Lumensoft, 1-93. Obtenido de [https://www.lumensoft.pe/doc/Ley\\_de\\_contrataciones\\_del\\_estado\\_pdf.pdf](https://www.lumensoft.pe/doc/Ley_de_contrataciones_del_estado_pdf.pdf)
- Montesinos, G. (2012) Requerimientos de procesos. Instituto tecnológico superior de teposcolula. Teposcolula – México. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/mataditoxd/11-requerimientos-de-proceso>
- Murillo, M. (2012) "Metodología para la Evaluación Personal en la Especificación de Requerimientos de Software." (Tesis de Pregrado). Universidad Morelos de Cuernavaca. Cuernavaca, México. Recuperado de: <http://www.cenidet.edu.mx/subplan/biblio/seleccion/Tesis/MC%20Manuel%20Adrián%20Murillo%20Madera%202012.pdf>
- Peche, M.R. y Vásquez, L.M. (2017) "Técnica A.I.D.A para mejorar la efectividad de las ventas en la empresa Jucer Cafini e.i.r.l.Trujillo, 2017" (tesis parcial). Universidad Privada del Norte. Trujillo – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11644>

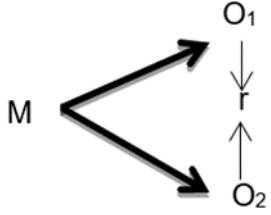
- Pérez, A.L. (2013) Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>
- Rojo, S. (2013) "Elicitación y especificación de requerimientos no funcionales en aplicaciones WEB" (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de La Plata. La Plata, Argentina. Recuperado de: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/33039/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/33039/Documento_completo.pdf?sequence=1)
- Velazquez, E. (2012). Canales de distribución y logística. México: Red Tercer Milenio. Obtenido de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Canales\\_de\\_distribucion\\_y\\_logistica.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Canales_de_distribucion_y_logistica.pdf)

# **ANEXOS**

### Matriz de consistencia

Formulación del problema general	Hipótesis		Objetivos	Aspectos teóricos
<p style="text-align: center;"><b>General</b></p> <p>¿Existe relación entre el proceso de requerimiento y la efectividad de los productos entregados por los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2017?</p> <p style="text-align: center;"><b>Específicos</b></p> <p>¿Cómo es el proceso de requerimiento en los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2017?</p> <p>¿Cómo es el cumplimiento de efectividad de los productos entregados por los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2017?</p>	<p style="text-align: center;"><b>General</b></p> <p>Hi: Existe relación entre el proceso de requerimiento y la efectividad en la entrega de los productos de los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017.</p> <p>Ho: No existe relación entre el proceso de requerimiento y la efectividad en la entrega de los productos de los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017.</p> <p style="text-align: center;"><b>Específicos</b></p> <p>Hi1: Los procesos de requerimientos de los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017, es inadecuado.</p> <p>Hi2: No se cumple con la efectividad en la entrega de los productos por los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017.</p>		<p style="text-align: center;"><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre el proceso de requerimiento y la efectividad en la entrega de los productos de los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto.</p> <p style="text-align: center;"><b>Específicos</b></p> <p>Conocer el proceso de requerimiento de los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017.</p> <p>Evaluar el cumplimiento de efectividad en la entrega de los productos por los locadores de servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, Tarapoto 2017.</p>	<p>La investigación se basó primordialmente en las siguientes bases teóricas, las cuales permitirá dichos análisis; para la variable uno, se tomó DIRECTIVA N° 001-2016-GRSM-Ministerio de Transportes y Comunicación (2016), así como Gómez (2011) que hace mención acerca del proceso de requerimiento, y para la variable dos se tomó el análisis de Dirección Regional de Transportes y Comunicación (2016) que analiza la efectividad de los productos entregados que nos ayudó a comprender y desarrollar el presente estudio.</p>
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Variables de estudio</b>	<b>Población y muestra</b>		<b>Instrumentos de recolección de datos</b>
El diseño de la investigación es correlacional:	Variable I: Proceso de requerimiento Variable II:	<b>Población</b> La población estará conformada por los Profesionales, técnicos contratados y los responsables de las oficinas de		Se empleó como instrumento un cuestionario para ambas a igual manera, para la primera variable se



 <p>The diagram shows a variable 'M' on the left. Two arrows branch out from 'M' to the right, one pointing to 'O1' and the other to 'O2'. Between 'O1' and 'O2' is a vertical line with a downward arrow from 'O1' and an upward arrow to 'O2', labeled with the letter 'r' in the middle.</p>	<p>Efectividad de los productos entregados</p>	<p>la DRTC, quienes emiten la conformidad y luego pasa a la oficina de abastecimiento y contabilidad, tesorería y caja.</p> <p style="text-align: center;"><b>Muestra</b></p> <p>La población estará conformada por los Profesionales, técnicos contratados y los responsables de las oficinas de la DRTC, quienes emiten la conformidad y luego pasa a la oficina de abastecimiento y contabilidad, tesorería y caja.</p>	<p>utilizar un promedio de 11 ítems mientras que para la segunda variable 15 ítems.</p>
--	--	--	---

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de la variable - Proceso de requerimiento

Trabajador / trabajadora:

Buen día, el presente cuestionario tiene por objetivo principal Determinar la relación existente entre el proceso de requerimiento con la efectividad de los productos entregados por los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2017. Para ello se le pide llenar esta encuesta con toda la sinceridad posible. Gracias, puede iniciar:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

<b>Proceso de requerimiento</b>										
<b>Dimensión: Actuaciones preparatorias</b>										
<b>Indicador: Requerimiento</b>					1	2	3	4	5	
1	¿Exige alguna cosa que sea necesaria?									
2	¿La delegación manifiesta adelanto de su mandato de bienes y servicios a la oficina de administración?									
<b>Indicador: Cotizaciones y cuadro comparativo</b>					1	2	3	4	5	
3	¿Hacen llegar solicitudes de estimación a sus proveedores por vía web, correo electrónico, fax u otro medio de comunicación?									
4	¿Adquieren una estimación cuando el monto de mención es hasta una unidad Impositiva Tributaria-UIT valida en el año de realización, sin ser necesario realizar el cuadro comparativo?									
<b>Indicador: Certificación del financiamiento</b>					1	2	3	4	5	
5	¿Con que frecuencia la oficina de planificación y presupuesto se encarga de aprobar las certificaciones requeridas?									
6	¿Cuentan con un certificado de permiso para su financiamiento en la entidad?									
<b>Dimensión: Contrato y Ejecución</b>										
<b>Indicador: Orden de servicio</b>					1	2	3	4	5	
7	¿Notifican al proveedor para su atención, a través de correo?									

8	¿La orden de servicio cuenta con respaldo por fax o cualquier otro medio, en el más corto plazo?					
<b>Indicador: Conformidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Los miembros de la entidad se sienten conformes con las actitudes de los demás?					
10	¿Esa conformidad influye a los demás con respecto a sus proveedores?					
<b>Indicador: Pago</b>						
11	¿Realizan trámite del giro del pago con abono a la cuenta de un proveedor y preparan el comprobante de pago?					

**Ficha de observación de la variable - Efectividad de los productos entregados**

<b>Servicios / Contratados</b>	<b>Si cumplió</b>	<b>No cumplió</b>
<b>Servicios administrativos</b>		
<b>Servicios para elaborar perfiles de proyectos</b>		
<b>Un proyecto surge como respuesta a una necesidad</b>		
<b>Servicio de vigilancia de la DRTC</b>		
<b>Revisión y evaluación de expedientes</b>		
<b>Servicio de apoyo en caja y trámites de pagos en los bancos</b>		
<b>Servicio de socialización y difusión de los servicios de la DRTC</b>		
<b>Servicio de apoyo en obras de mantenimiento rutinario de carreteras</b>		

## Validación de instrumentos

### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombre del experto: YOANA VILDA ORBEGOSO ALVAREZ

Grado Académico: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Institución donde labora: INDEPENDIENTE

Cargo que desempeña: AUDITOR

Título de la Investigación: PROCESO DE REQUERIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA EFECTIVIDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS POR LOS LOCADORES DE SERVICIOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES SAN MARTÍN 2017

Instrumento motivo de evaluación: GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA MEDIR PROCESO DE REQUERIMIENTO.

Autor del Instrumento: LUIS BERLIN LINARES BOCANERA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

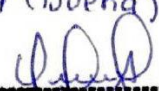
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la efectividad de los productos entregados.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permiten hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuadas para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la efectividad de los productos entregados					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado					X
<b>Sub total</b>					<b>24</b>	<b>20</b>
<b>Total</b>					<b>44</b>	

**II. OPINION DE APLICABILIDAD**

*El instrumento es aplicable, dado que los ítems permiten cumplir con los objetivos.*

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN 4.4 (Buena)**

Tarapoto 5 de enero de 2019

  
 Yoana V. Orbegoso Alvarez  
 #atribuc: 02-007677

### Anexo 3: Validación de Instrumento

#### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombre del experto: SANDRA RUIZ CORREA

Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Institución donde labora: EPG-UCV

Cargo que desempeña: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: PROCESO DE REQUERIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA EFECTIVIDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS POR LOS LOCADORES DE SERVICIOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES SAN MARTÍN 2017.

Instrumento motivo de evaluación: GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA MEDIR EL PROCESO DE REQUERIMIENTO.

Autor del Instrumento: LUIS BERLIN LINARES BOCANERA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la efectividad de los productos entregados.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permiten hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuadas para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la efectividad de los productos entregados					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado					X
Sub total					8	40
Total					48	

**II. OPINION DE APLICABILIDAD**

*El instrumento es aplicable dada que los ítems permiten cumplir con los objetivos.*

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

4,8



COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE SAN MARTÍN

Mg. CPCC Sandra Ruiz Correa  
MAT. 10 - 610

Tarapoto 5 de enero de 2019

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### IV. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: JUAN CARLOS GARCÍA ISUIZA

Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Institución donde labora: EMAPA SAN MARTÍN

Cargo que desempeña: AUDITOR

Título de la Investigación: PROCESO DE REQUERIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA EFECTIVIDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS POR LOS LOCADORES DE SERVICIOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES SAN MARTÍN 2017

Instrumento motivo de evaluación: GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL PARA MEDIR LA EFECTIVIDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS.

Autor del Instrumento: LUIS BERLIN LINARES BOCANERA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la efectividad de los productos entregados.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permiten hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuadas para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la efectividad de los productos entregados					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado					X
Sub total					8	40
Total						48


### OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable, para la competencia metodológica de las dimensiones e indicadores.

### I. PROMEDIO DE VALORACIÓN

4.8

Tarapoto 5 de enero de 2019

  
**Mg. Juan Carlos García Isuiza**  
 Contador Público  
 Mat. N° 19-568 C.P.S.M.

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### IV. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: YOANA VILDA ORBEGOSO ALVAREZ

Grado Académico: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Institución donde labora: INDEPENDIENTE

Cargo que desempeña: AUDITOR

Título de la Investigación: PROCESO DE REQUERIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA EFECTIVIDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS POR LOS LOCADORES DE SERVICIOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES SAN MARTÍN 2017

Instrumento motivo de evaluación: GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA MEDIR LA EFECTIVIDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS.

Autor del Instrumento: LUIS BERLIN LINARES BOCANERA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la efectividad de los productos entregados.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permiten hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuadas para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la efectividad de los productos entregados					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado					X
Sub total					24	20
Total					44	

### OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable dado que los ítems permiten cumplir con los objetivos.

I. PROMEDIO DE VALORACIÓN 4.4. (Buena)

  
 Mtra. CPC. Yoana V. Orbegoso Alvarez  
 Matricula: 02-007677

Tarapoto 5 de enero de 2019



## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**IV. DATOS GENERALES:**

**Apellidos y Nombre del experto:** SANDRA RUIZ CORREA

**Grado Académico:** MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**Institución donde labora:** EPG-UCV

**Cargo que desempeña:** DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

**Título de la Investigación:** PROCESO DE REQUERIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA EFECTIVIDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS POR LOS LOCADORES DE SERVICIOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES SAN MARTÍN 2017.

**Instrumento motivo de evaluación:** GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA MEDIR LA EFECTIVIDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS.

**Autor del Instrumento:** LUIS BERLIN LINARES BOCANERA.

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la efectividad de los productos entregados.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permiten hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuadas para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la efectividad de los productos entregados					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado					X
<b>Sub total</b>					8	40
<b>Total</b>					48	

**V. OPINION DE APLICABILIDAD**

*El instrumento es aplicable dada que los ítems permiten cumplir con los objetivos*

**VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN 4.8**

Tarapoto 5 de enero de 2019



## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: JUAN CARLOS GARCÍA ISUIZA

Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Institución donde labora: EMAPA SAN MARTÍN

Cargo que desempeña: AUDITOR

Título de la Investigación: PROCESO DE REQUERIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA EFECTIVIDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS POR LOS LOCADORES DE SERVICIOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES SAN MARTÍN 2017

Instrumento motivo de evaluación: GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL PARA MEDIR EL PROCESO DE REQUERIMIENTO.

Autor del Instrumento: LUIS BERLIN LINARES BOCANERA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la efectividad de los productos entregados.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permiten hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuadas para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la efectividad de los productos entregados					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado					X
Sub total					8	40
Total					8	40

### II. OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable, para la competencia metodológica de las dimensiones e indicadores.

### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN 4.8

Tarapoto 5 de enero de 2019

  
**Mg. Juan Carlos García Isuiza**  
 Contador Público  
 Mat. N° 12 ... .. 511

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



Tarapoto, 30 de setiembre de 2020

**CARTA N° 042-2020-GRSM/DRTC-DO**

Señor:  
**LUIS BERLIN LINARES BOCANEGRA**  
DNI 42644581

**ASUNTO : AUTORIZA EJECUCIÓN DE TESIS**

**REFERENCIA : CARTA N° 001-2017-LBLB**

\*\*\*\*\*

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente, y al mismo tiempo, en atención al documento de la referencia, con el cual solicitó autorización para el desarrollo de tesis, le comunico que se ha evaluado su pedido.

Al respecto, de la revisión a su requerimiento presentado en su momento y en mi calidad de Director de Operaciones, mi Despacho acepta y autoriza la ejecución de tesis denominada: **"Proceso de requerimiento y su relación con la efectividad de los productos entregados por los locadores de servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín 2017"**

Sin otro particular, expreso a usted las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente

  
**GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN**  
**Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones**  
.....  
**Econ. Moisés García Benzaquén**  
**DIRECTOR DE OPERACIONES**

C.c.  
WDPB/CCC