

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



ESCUELA DE POSGRADO

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN CONTRATACIONES
POR CONVENIO MARCO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE LUYA 2023**

Autora:

Bach. Cecilia Bustamante Sanchez

Asesor:

Mg. Manuel Antonio Morante Dávila

Registro: (...)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios por concederme la vida.

A mis padres por haberme forjado como una mujer de bien.

A mi hija Sofia Camila , por ser mi fuerza e inspiración.

La Autora

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, por compartir sus conocimientos y experiencias.

Al Mg. Manuel Antonio Morante Dávila y al Mg. Alex Javier Sanchez Pantaleón por el acompañamiento constante durante el desarrollo de esta investigación.

A las áreas usuarias de la Municipalidad Provincial de Luya, por su aporte a esta investigación.

AUTORIDADES DE LA UNTRM

Ph.D. Jorge Luis Maicelo Quintana

Rector

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres

Vicerrector Académico

Dra. María Nelly Luján Espinoza

Vicerrectora de Investigación

Dr. Efraín Manuelito Castro Alayo

Director de la Escuela de Posgrado

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS

(Oficio Múltiple N° 0487-2024-UNTRM/EPG/D)



Dr. Erik Martos Collazos Silva

Presidente



Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Secretario



Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz

Vocal

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO DEL PROCESO DE GRADUACIÓN
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO / DOCTOR
R.C.U. N° 328-2023

ANEXO 3

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador del Proyecto de Tesis () / Tesis (x) / Tesis en formato de artículo científico () titulado:

"Satisfacción de usuarios en contrataciones por Consorcio marco en la municipalidad provincial de Juyá 2023"

presentado por el Aspirante Cecilia Bustamante Sanchez para obtener el Grado Académico de Maestro () / Doctor () en Gestión pública de la Escuela de Posgrado de la UNTRM, hacemos constar que después de revisar la originalidad del Proyecto de Tesis () / Tesis (x) / Tesis en formato de artículo científico () con el software de prevención de plagio **Turnitin**, verificamos:

- a) De acuerdo con el informe de originalidad, el Proyecto de Tesis () / Tesis (x) / Tesis en formato de artículo científico () tiene 22 % de similitud, que es menor al 25% permitido en la UNTRM.
- b) La persona responsable de someter el trabajo al software de prevención de plagio **Turnitin** fue: Dr. Rosas Carranza Pucvora y pertenece al área () / oficina () / dependencia (x) de la facultad de ciencias económicas y administrativas.



SE ADJUNTA:

- Resultado del informe del software **Turnitin**.

Chachapoyas, 20 de Setiembre del 2024

PRESIDENTE

Nombres y apellidos:
Rosas Carranza Pucvora
DNI: 33432189

SECRETARIO

Nombres y apellidos:
Carlos Alberto Huamaza Salazar
DNI: 33958920

VOCAL

Nombres y apellidos:
Ricardo Rafael AIVA CRUZ
DNI: 18160867

OBSERVACIONES:

.....
.....

REPORTE DE TURNITIN

Satisfacción de usuarios en contrataciones por convenio marco en la Municipalidad Provincial de Luya 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	dokumen.pub Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Nacional Agraria La Molina Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Handwritten signature or mark.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO DEL PROCESO DE GRADUACIÓN
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO / DOCTOR
R.C.U.N° 328-2023

ANEXO 5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la UNTRM - Chachapoyas, el día 11 de OCTUBRE del año 2024, siendo las 15:00 horas, el Aspirante CECILIA GUSTAVINTE SANCHEZ, cuyo asesor es Mg. MANUEL ANTONIO MORANTE DE VILTA, defiende en sesión pública presencial la Tesis titulada: SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN CENTROS DE SERVICIO PÚBLICO PARA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTA 2023

para obtener el Grado Académico de Maestro () / Doctor () en CIENCIA POLÍTICA, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, conformado por:

Presidente: DR. ERIC ROBERTO CARRASQUILLA

Secretario: DR. CARLOS ROBERTO HINDEJA SALAZAR

Vocal: Mg. RICARDO RAFAEL RIVERA CRUZ

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas del Jurado Evaluador se procedió a la calificación individual y secreta, teniendo el resultado de:

Aprobada ()/Desaprobada () por Unanimidad ()/Mayoría ().

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación, se levanta la sesión.

Siendo las 16:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis.



[Signature]
PRESIDENTE
Nombres y apellidos: ERIC R. CARRASQUILLA
DNI: 41103538

[Signature]
VOCAL
Nombres y apellidos: RICARDO R. RIVERA CRUZ
DNI: 18100862

[Signature]
SECRETARIO
Nombres y apellidos: CARLOS R. HINDEJA SALAZAR
DNI: 3351920

[Signature]
ASESOR
Nombres y apellidos: Manuel Antonio
DNI: 26718481 Morante Davila

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIDADES DE LA UNTRM	iv
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	v
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS	vi
REPORTE DE TURNITIN.....	vii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRAC	xiv
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MATERIALES Y MÉTODOS.....	11
2.1. Población, muestra y muestreo	11
2.1.1. Población:.....	11
2.1.2. Muestra:	12
2.1.3. Muestreo:	12
2.2. VARIABLES DE ESTUDIO.....	12
2.3. MÉTODOS	13
2.3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	13
2.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección.....	14
2.4.1. Técnica	14
2.4.2. Instrumento	14
2.5. Validez del Instrumento	14
2.6. Confiabilidad de los ítems del Instrumento.....	15
2.7. Aspectos Éticos	15
2.8. Análisis de Datos	15

III.RESULTADOS.....	18
IV.DISCUSIÓN.....	37
V.CONCLUSIONES.....	41
VI.RECOMENDACIONES.....	43
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
VIII.ANEXOS.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de estudio

Tabla 2. Prueba de normalidad

Tabla 3. Gestión de las contrataciones por convenio marco

Tabla 4. Satisfacción de áreas usuarias

Tabla 5. Correlación entre la dimensión adquisición y la satisfacción de usuarios

Tabla 6. Correlación entre la dimensión presupuesto y la satisfacción de usuarios

Tabla 7. Correlación entre la dimensión convenio marco y la satisfacción de usuarios

Tabla 8. Correlación entre la variable gestión de las contrataciones por convenio marco y la satisfacción de áreas usuarias.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión adquisición

Figura 2. Dimensión presupuesto

Figura 3. Dimensión Convenio Marco

Figura 4. Dimensión conformidad

Figura 5. Dimensión eficiencia

Figura 6. Dimensión producto final

RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación existente entre la satisfacción de los usuarios y la gestión de las contrataciones por convenio marco en la Municipalidad Provincial de Luya. El diseño fue no experimental, descriptiva porque se mostraron las dimensiones de las variables a través de tablas de frecuencia, utilizándose como técnica la encuesta que fueron aplicadas a la población muestral que estuvo constituida por 36 trabajadores de la Municipalidad provincial de Luya; la investigación reveló que existe una relación positiva moderada entre la gestión de contrataciones por convenio marco y la satisfacción de usuarios, sugiriendo que aunque existe conocimiento y eficiencia en los procedimientos de adquisiciones, hay debilidades significativas en la etapa de planificación y selección, estos puntos débiles pueden deberse a una falta de recursos, capacitación específica en estudios de mercado y formulación de criterios para la selección de proveedores, la mejora en estos aspectos podría elevar la eficiencia y transparencia en la gestión de las contrataciones. Finalmente, se concluyó que el éxito en la gestión de contrataciones por convenio marco radica en la implementación, seguimiento, control y evaluación de criterios innovadores que permitirán lograr la satisfacción de todas las áreas de la entidad, por ende, en los bienes de calidad y/o servicios eficientes que se brinden a la población.

Palabras claves: Contrataciones públicas, catálogos electrónicos, Perú compras.

ABSTRAC

The objective was to determine the relationship between user satisfaction and the management of contracting by framework agreement in the Provincial Municipality of Luya. The design was non-experimental, descriptive because the dimensions of the variables were shown through frequency tables, using as a technique the survey that was applied to the sample population that was made up of 36 workers from the Provincial Municipality of Luya; The research shows that there is a positive relationship between contracting management by framework agreement and user satisfaction, suggesting that although there is knowledge and efficiency in procurement procedures, there are significant weaknesses in the planning and selection stage, these weak points They may be due to a lack of resources, specific training in market studies and formulation of criteria for the selection of suppliers. Improvement in these aspects could increase efficiency and transparency in contracting management. Finally, it was concluded that success in the management of contracting by framework agreement lies in the implementation, monitoring, control, and evaluation of innovative criteria that will allow achieving satisfaction in all areas of the entity, therefore in quality goods and /or efficient services provided to the population.

Keywords: Public procurement, electronic catalogues, Perú purchase

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, en el país de Chile su sistema de compras públicas electrónicas surge a partir de la necesidad de corregir brechas y optimizar procesos, creando un sistema de compras mediante catálogos electrónicos. Esta innovación e implementación ha sido positiva en el sector público y en la sociedad civil, debido a que está hecha en base a pilares evaluados como marco legal, marco institucional, capacidad de gestión, operación de adquisiciones públicas y prácticas del mercado, rendición de cuentas, integridad y transparencia. Las compras anuales promedio a través de este sistema ascienden a USD\$18.000 millones al año. El uso de esta plataforma da lugar a los incentivos tributarios a empresas y personas, de forma que el Estado juega un papel protagónico al involucrar la innovación pública con la parte privada (Márquez, 2021).

En Perú, el Sistema Electrónico de Convenio Marco fue tomado como modelo de otros países y aplicado en territorio nacional de uso obligatorio para todas las entidades públicas, con la finalidad de ser más eficientes y transparentes en el proceso adquisitivo de ciertos bienes, que a la vez se han ido implementando en el tiempo, agregando al catálogo más bienes y servicios, para que las entidades las puedan adquirir bajo el marco normativo regulado por la central de Perú compras. Este sistema implementado ha permitido que las entidades cuenten con pluralidad de bienes a un mejor costo (Gestión pública y control, 2021).

El proceso de abastecimiento es importante en las entidades del sector público, el mismo que ha ido evolucionando y mejorando a lo largo de los años. En la actualidad, todas las adquisiciones de bienes, servicios, ejecución de obras y consultorías se dan mediante la aplicación de la Ley N°30225 y su reglamento, así como reglamentos internos. Tratándose de adquisiciones menores a 8 unidades impositivas tributarias, la ausencia de un ente rector ha generado que no exista una unidad de criterio para la programación de necesidades que permita asegurar el uso adecuado de los recursos, representando un obstáculo para el cumplimiento de metas trazadas. En 1978, se creó el Sistema Nacional de Abastecimiento, liderado por el Instituto Nacional de Administración Pública, que se encargó de formular normas, políticas y brindar asistencia técnica. En julio de 1995, se disolvió el Instituto Nacional de Administración Pública y sus funciones fueron asumidas por otros organismos competentes. Posteriormente, en el año 1997, se crea la primera ley

de contrataciones del Estado, con el fin de establecer normas básicas para la adquisición de bienes, servicios y obras (OSCE, 2023).

En el año 2007, mediante Ley Orgánica N° 29158, el Poder Ejecutivo dio a conocer diversos sistemas públicos y entre ellos se creó el Sistema Nacional de Abastecimiento. Dicho sistema no contaba con un ente rector, razón por la cual no fue implementado. Por tanto, las entidades públicas no pudieron tener normativa como base para aplicarlos. Es así que en el marco de la administración financiera nace el Decreto Legislativo 1439, que tiene como finalidad establecer principios, definiciones, normas y procedimientos del sistema nacional de abastecimiento, asegurando que la cadena de abastecimiento se ejecute de manera oportuna y eficiente, bajo el enfoque gestión por resultados. Actualmente, la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas es el ente rector del Sistema Nacional de Abastecimiento, encargado de emitir normativa en temas de adquisiciones. (MEF, 2022).

En base a ello, el 03 de junio del 2008, se creó mediante decreto legislativo N° 1018 la Central de Compras Públicas-PERÚ COMPRAS, un organismo público ejecutor que cuenta con autonomía económica, financiera, administrativa y funcional, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, que ejerció funciones el 18 de marzo del año 2016. El nuevo enfoque de PERÚ COMPRAS es articular a las entidades públicas con los proveedores de bienes y servicios, mediante los mecanismos de acuerdo marco, con el fin de promover la optimización de la contratación pública. Dentro de esta medida, se busca seleccionar a los mejores proveedores y digitalizar los bienes y servicios que ofrecen por medio de un catálogo virtual. Es obligatorio para todas las entidades públicas adquirirlas mediante este procedimiento, siempre que el bien y/o servicio se encuentre en el catálogo; caso contrario, la entidad buscará otro método de adquisición. La aplicación obligatoria de este procedimiento ha resultado muy compleja, siendo que, en muchas ocasiones, el proveedor físico oferta productos mejores en términos de calidad, tiempo y precio. Teniendo en cuenta ello, y conociendo que los recursos del Estado son limitados, la central de compras públicas-Perú Compras debería en la práctica dar opción a que el operador logístico pueda elegir entre estos dos aspectos, previa evaluación. (Perú compras, 2020).

En el ámbito local, el procedimiento de adquisición mediante la modalidad de convenio marco ha sido complejo, tanto para la entidad como para los proveedores locales. Para el

primero, por la aplicación de la normativa, la complejidad de contratar con proveedores de diferentes regiones del país, la dificultad desencadena en tiempo, costo, forma de entrega, entre otros factores; y para los proveedores locales, la dificultad radica en dejar de proveer. Esto hace que la economía local disminuya considerablemente (Gestión pública y control, 2021).

El convenio marco es una figura legal que se da entre dos partes, similar al de un contrato que se da entre Perú compras y los proveedores, dichos proveedor son seleccionados siguiendo un procedimiento de selección convocados por Perú compras, y que además hayan adjudicado una ficha producto en el catálogo que están participando, solo estos tendrían la posibilidad de suscribir un acuerdo marco o un contrato, el acuerdo marco se materializa a través de una herramienta tecnológica que son los catálogos electrónicos, que es definido como un método especial de contratación es decir adquirir bienes y servicios sin mediar un procedimiento de selección,

Según Perú Compras (2023) la importancia de los catálogos electrónicos, se centra en la implementación y creación de herramientas eficientes que buscan optimizar la gestión de la compra estatal, son totalmente virtuales, tienen la capacidad de filtrar y eliminar aquellas ofertas, productos y proveedores que no se ajusten a las exigencias, las ventajas que trae consigo es la eficiencia en la contratación, flexibilidad y adaptabilidad, mayor poder de negociación, sin embargo los catálogos electrónicos presentan ciertas desventajas en las contrataciones públicas como: Limitación de la competencia, riesgo de monopolio u oligopolio.

Para la entidad en estudio es importante ya que nos va a permitir conocer las razones del porque el área usuaria no se encuentra totalmente satisfecha con la contratación de bienes mediante las plataformas electrónicas, ello debe ser analizado para determinar cuáles son las falencias que existen, en el área usuaria, área de abastecimiento o en la misma plataforma electrónica, una vez habiendo detectado las debilidades del proceso adquisitivo mediante este método especial, se dará mayores alcances para poder ser implementadas por la entidad en estudio.

Asimismo, desde el punto de vista teórico se realiza esta investigación porque a pesar de que ya existe otros estudios sobre el tema de acuerdo marco, no se ha encontrado estudios

con estas dos variables, con este grupo de personas y en el lugar de estudio, por eso es que este estudio estará llenando un vacío en el conocimiento teórico.

Desde el punto de vista práctico se realiza este estudio con la finalidad de ayudar a implementar estrategias para una mejor optimización de los procedimientos por convenio marco.

Para la presente investigación se trabajó con antecedentes nacionales e internacionales dentro de los cuales se encuentran:

Calderón (2023), en su investigación tuvo como objetivo demostrar la implementación de los catálogos electrónicos de acuerdo marco en la optimización de las contrataciones públicas en el Perú de manera eficiente, la metodología usada fue cualitativa y explicativa, con un diseño no experimental, los resultados de la investigación demostraron que la implementación de los catálogos electrónicos de Acuerdo Marco es eficiente ya que fomenta la competencia además demuestra eficiencia al simplificar y agilizar los procesos de adquisición mediante la plataforma virtual, en la investigación el autor concluye que antes de la implementación de los catálogos electrónicos las adquisiciones se situaban en precios promedios del 70%, mientras que con la implementación esta disminuyó en un 58%, el tiempo en días calendario para la ejecución contractual sin el uso de los catálogos electrónicos promediaba los 40 días, mientras que con la implementación este se redujo considerablemente a lo estipulado en el requerimiento.

Prado (2020). En su investigación, tuvo como objetivo establecer el vínculo que existe en las contrataciones a través de los catálogos electrónicos de acuerdo marco en entorno de la lucha contra la corrupción en Perú. La metodología utilizada por el autor corresponde a un método analítico, sintético, deductivo e inductivo. Los resultados de investigación indicaron que los catálogos electrónicos de acuerdo marco fomentan dos principios que son la libertad de competencia y la competencia en el mercado de proveedores del Estado; el autor indicó que el uso de esta plataforma ha contribuido en cierta medida a la disminución de la corrupción. Las conclusiones sobre el tema de investigación determinaron que existe un alto grado de vínculo de corrupción que se genera mediante las adquisiciones electrónicas de acuerdo marco; asimismo concluyeron que en un primer momento las compras mediante este mecanismo ayudaron a la entidad a maximizar el

valor de los recursos, y que además existe un alto grado de transparencia. Por otro lado, el autor concluyó que existen ciertos aspectos aún por mejorar en el proceso electrónico que están relacionados con los principios de la ley de adquisiciones públicas.

De acuerdo a Panitz (2021). Su investigación planteó como objetivo comprobar el vínculo de las compras mediante el uso de la plataforma electrónica por acuerdo marco en la mejora de la gestión logística en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos-Perú, la metodología utilizada con respecto al diseño corresponde a un diseño no experimental, con datos transversales, con un enfoque cuantitativo, los resultados de la investigación fue que la eficiencia de la utilización de la plataforma electrónica, influye de una manera positiva, en una mejor gestión de las compras públicas y en gran medida la gestión que realiza el área de logística se relaciona con la forma en cómo se aplica la normativa relacionada a los convenios marco, además el autor indicó las capacitaciones son de vital importancia porque favorece en la mejora y eficiencia de toda la cadena de abastecimiento. El autor llegó a la conclusión de que la adquisición mediante la plataforma electrónica de acuerdos marco ha resultado efectiva para la entidad, ya que favorece a la mejora y/o optimización de la gestión; por otro lado, el autor concluye que la entidad invierte en capacitaciones constantes a los operadores logísticos, por lo que su trabajo impacta en la satisfacción de las áreas usuarias.

Por otro lado, Condori (2021). El autor planteó como objetivo establecer la relación entre las adquisiciones mediante los catálogos electrónicos y la satisfacción de las áreas usuarias de la Universidad Nacional de Huancavelica. La metodología utilizada corresponde a un método aplicado; el nivel de la investigación es correlacional, de tipo descriptivo. Utilizaron además el método inductivo. Los resultados mostraron que las áreas usuarias se sienten satisfechas con las compras por acuerdo marco. El autor concluyó que el nivel de satisfacción de las áreas usuarias con respecto a la utilización de los catálogos electrónicos es media positiva; la satisfacción con respecto a las compras y la eficacia también es considerada como media, es decir, las áreas usuarias de la entidad creen que las adquisiciones a través de estos catálogos no son ni buenas ni malas, pues para ellos no genera ninguna implicancia en sus labores cotidianas.

Asimismo, Zúñiga (2020) planteó como objetivo determinar la conexión que hay entre el incumplimiento de obligaciones y el plazo de ejecución mediante el método de acuerdo

marco en la Municipalidad Distrital de la Convención. La investigación tuvo como metodología un enfoque cualitativo documental, con un tipo de investigación dogmática exploratoria, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal. Los resultados de la investigación fueron que los proveedores no cumplen con los plazos establecidos en las órdenes de compra y que las penalidad con respecto al retraso, según indica la ley, no son aplicables como corresponde, por el contrario el operador logístico, no impone ninguna medida contra el proveedor seleccionado generando un círculo de compra con el mismo proveedor, lo que resulta que las adquisiciones sean ineficientes, la conclusión de la investigación fue que durante el procedimiento de las compras existen deficiencias, en cuanto a la aplicación de penalidades a causa de los incumplimientos de obligaciones por parte de los proveedores, otra de las conclusiones es que las contrataciones mediante este tipo de acuerdo que se da mediante el sistema que es considerada por la entidad como precaria.

Lozano (2020). En su investigación “Análisis y Propuesta de Mejora del Método de Contratación Mediante Acuerdo Marco del Sistema de Contrataciones del Estado en el Perú. tuvo como objetivo examinar y proponer alternativas de mejora, que refuercen la ejecución de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, la metodología utilizada corresponde a una investigación exploratoria, cualitativa documental, los resultados de la investigación indicaron que el manejo de la plataforma electrónica de acuerdos marco, no es eficiente. concluyeron que los proveedores tienen una baja satisfacción sobre la incorporación al sistema de Perú Compras, de igual modo consideran de muy baja la satisfacción con respecto a este sistema, debido a las escasas opciones que estos tienen para rechazar una orden, una de las causas es por retraso de los pagos, estas acciones generan malestar en los proveedores pudiendo tener como consecuencia compras no satisfechas por parte del área usuaria, concluyó que existe un bajo desempeño en cuanto a la premura de entrega de los bienes solicitados. Además, las entidades públicas como proveedores tienen una percepción de un nivel medio con respecto a la utilización de esta plataforma electrónica.

Pereyra (2019). El objeto del estudio fue diagnosticar el grado de cumplimiento del sistema de los catálogos electrónicos de acuerdo marco en la unidad educativa del distrito de Paita-Piura, según lo indicado en el artículo 81 y 84 de la ley de contrataciones del

Estado. En el desarrollo de la investigación, el diseño corresponde a no experimental; de forma transeccional, el tipo de estudio fue descriptivo. El resultado de la investigación indicó que los requerimientos formulados por las áreas usuarias son insuficientes para que el operador logístico pueda realizar una compra eficiente; por otro lado, los pagos a los proveedores no han cumplido de acuerdo a lo que estipulaban en las órdenes. La investigación llegó a la conclusión que el grado de cumplimiento de los catálogos electrónicos se ha encontrado en el rango de medio, con relación al cumplimiento de pagos por parte de la entidad, debido a que el área usuaria no otorgó las conformidades respectivas, por no encontrarse satisfecho con los pedidos según su requerimiento. Se concluye que la mayoría de los requerimientos no se encuentran bien definidos en relación a las especificaciones técnicas, lo que ocasiona un obstáculo para que el operador logístico siga oportunamente el ciclo de compra.

Agurto (2022). En su investigación, planteó como objeto establecer el vínculo de los catálogos electrónicos y la relación de las adquisiciones de bienes y servicios a cargo del Congreso de la República. La metodología utilizada por los autores es de tipo aplicada; el diseño fue no experimental y el nivel de la investigación corresponde a un nivel descriptivo correlacional. El resultado fue que existe un nexo eficiente entre las adquisiciones mediante la plataforma electrónica y las áreas usuarias, ya que contribuye a una ejecución eficiente de las transacciones adquisitivas a través de Perú Compras. La conclusión de la investigación fue que el vínculo entre los operadores logísticos y áreas usuarias es significativamente positivo, porque las áreas usuarias no formulan correctamente sus requerimientos.

Por otro lado, Márquez (2021). En su investigación, tuvo como objetivo conocer las brechas que existen entre las compras públicas y su funcionalidad en el país de Chile. La metodología que utilizaron corresponde a un enfoque mixto de tipo descriptivo correlacional. El autor llegó a la conclusión de que la implementación del catálogo electrónico Chile compras surgió como una respuesta a una crisis financiera política dada por el año 2000 aproximadamente, en donde se evidencian grandes grados de actos corruptivos por los funcionarios.

El incumplimiento del plazo en las contrataciones públicas ha presentado un obstáculo para que las contrataciones sean eficientes. Esto ha tenido consecuencias significativas en

términos de ineficiencia y un mayor gasto presupuestal, que no solo se refleja en la ejecución de obras, sino también en las contrataciones de bienes y servicios, Según OSCE (2020), Perú compras fue creada en el año 2008, y a partir del año 2016 entra en funcionalidad la plataforma electrónica de Perú compras de forma obligatoria. Esta implementación progresiva ha traído consigo innumerables problemas a las áreas usuarias; uno de ellos está relacionado al tiempo de entrega por parte del área de abastecimiento; otro de los problemas está relacionado a la calidad del producto. Si bien es cierto, tanto el área usuario como el área de abastecimiento realizan el procedimiento de contratación de forma adecuada; es el proveedor quien no cumple la parte contractual, es decir de entregar el producto de acuerdo a las especificaciones técnicas, y este acontecimiento genera que se proceda a la devolución del producto, ocasionado malestar en las áreas usuarias. Otro de los aspectos es realizar compras sin utilizar la plataforma electrónica, ya que la misma normativa señala que de encontrarse el bien en el mercado en condiciones más ventajosas en términos económicos, calidad y tiempo, se puede obviar dicho procedimiento, para este escenario el área de abastecimiento genera un informe a Perú compras adjuntando las cotizaciones y pruebas necesarias para que Perú compras pueda autorizar la adquisición del bien a través de una adjudicación sin procedimiento, a pesar de este hecho, Perú compras siempre ha denegado esta autorización, teniendo en cuenta que los recursos del Estado son limitados, y muchas veces los costos sobrepasan el valor del mercado, afectando el presupuesto planificado.

Es importante mencionar que los proveedores locales no postulan a los catálogos electrónicos por las exigencias que traen los requisitos para formar parte de esta plataforma electrónica. Si bien es cierto, el organismo supervisor de las contrataciones del Estado, así como Perú compras, están intentando hacer que todo el procedimiento de contratación se realice de manera electrónica, con el fin de reducir brechas de corrupción. Sin embargo, estas estrategias no están dando resultados, ya que la corrupción sigue inmiscuida tanto en los procedimientos por contrata y las adquisiciones sin procedimiento. De lo antes expuesto, se planteó como problema general ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de las áreas usuarias y la gestión de contrataciones por convenio marco en la Municipalidad Provincial de Luya 2023?

En razón de la cual, esta investigación tuvo como objetivo general: evaluar el nivel de satisfacción de las áreas usuarias en la gestión de las contrataciones por convenio en la Municipalidad Provincial de Luya-2023.

Se planteó como objetivos específicos: a). Determinar el nivel de gestión de las contrataciones por convenio marco b). Identificar el nivel de satisfacción de las áreas usuarias con respecto a la recepción de bienes y servicios de la Municipalidad Provincial de Luya, 2023 c). Determinar la relación de las dimensiones: Adquisición, presupuesto y convenio marco, con la variable satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Luya, 2023. d). Proponer estrategias para dinamizar el procedimiento de las contrataciones por convenio marco de la Municipalidad Provincial de Luya-Lamud. e). Relacionar las variables gestión de las contrataciones por Convenio Marco y la satisfacción de áreas usuarias. La hipótesis planteada en la investigación fue: existe una relación moderada positiva entre la gestión de las contrataciones por convenio marco y la satisfacción de áreas usuarias.

Existen teorías que sustentan las variables de estudio que son las siguientes:

Teoría de la Contratación Pública. Esta teoría consiste en el proceso mediante el cual una entidad pública se abastece de bienes, servicios y obras de forma oportuna, a costo razonable, y en óptimas condiciones. La finalidad es proporcionar una mejor calidad de vida a la población y otorgar condiciones de vida favorables. Por ende, la contratación pública se ejecuta para satisfacer una necesidad, obteniendo resultados en favor de la población. Como figuras principales de la contratación tenemos al Estado (entidad pública) y al proveedor. Los que intervienen en este procedimiento son el titular de la entidad, área usuaria, comité de selección, órgano encargado de las contrataciones. Cada uno de ellos cumple una función del proceso, asegurando que las adquisiciones sean óptimas y eficientes (Vásquez, 2021).

Teoría de la Satisfacción del Usuario. Esta teoría es un indicador que sirve para medir la calidad de bienes y servicios que ofrece el Estado. Esta teoría relaciona al Estado y la población, permitiendo medir el nivel de satisfacción que estos tienen con los bienes y/o servicios que reciben por parte del Estado (Alva, 2023).

Teoría de la Gestión del Servicio. Consiste en brindar servicios de óptima calidad que resuelvan necesidades básicas que tiene la población. En las contrataciones por Convenio

Marco, también se resuelven y satisfacen las necesidades que tiene un sector de la población, mediante la gestión de adquisiciones de bienes y servicios óptimos que garanticen que el bien o servicio brindado cubra alguna problemática social. Alva (2023). El inicio del problema en el tema de las adquisiciones mediante este mecanismo empieza a partir de la fecha en que entran en vigencia las funcionalidades de la plataforma Perú compras. Ya que para la mayoría de operadores logísticos era un tema nuevo y complejo, por las constantes mejoras e implementaciones en el sistema de Perú Compras. Desde entonces todas las entidades públicas han estado obligadas a realizar sus compras de bienes siempre que estos se encuentren dentro de los catálogos electrónicos. Es importante mencionar que su implementación ha sido progresiva. Cabe recalcar que en enero del mismo año entró en vigencia la nueva ley de contrataciones del Estado y su reglamento para la contratación de bienes, servicios, ejecución de obras y consultoría de obras, que son regidos por los principios establecidos en la ley, y que estos principios también alcanzan a los operadores logísticos encargados de llevar a cabo los procedimientos a través de los catálogos electrónicos de acuerdo marco (Osce, 2023).

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Población, muestra y muestreo

2.1.1. Población:

Según como manifiesta García (2020) “La población es un grupo que está conformado por individuos u objetos de los que se quiere conocer una situación en particular a través de una investigación”.

La población para la presente investigación estuvo conformada por las áreas usuarias. La población de las áreas usuarias estará formada por setenta y seis (76) trabajadores de la Municipalidad Provincial de Luya. La población presentada a continuación se encuentra en el cuadro de asignación de personal- CAP, de la Municipalidad Provincial de Luya, aprobado con resolución de alcaldía N° 48, de fecha 18-01-2024.

Tabla 1

Población de estudio.

Régimen laboral	N° de trabajadores
Personal de Confianza	7
Personal Nombrado Decreto Legislativo N° 276	4
Personal Contratado Decreto Legislativo N° 276	4
Personal Cas Indeterminado Decreto Legislativo N°1057	20
Personal Cas Decreto Legislativo N°1057 (2023)	1
Personal locadores de servicio	39
Total	76

Nota. Información del Área de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Luya .

2.1.2. Muestra:

Valderrama (2019). Menciona que la muestra es una parte de la población, y que tiene que ser representativa para someterla a estudio.

El muestreo estará formado por treinta y seis (36) trabajadores de la Municipalidad Provincial de Luya.

2.1.3. Muestreo:

Se utilizó esta técnica para seleccionar una muestra a partir de la población estadística, fue un muestreo aleatorio no probabilístico.

Para el presente estudio se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, estableciendo criterios de exclusión, es decir, para la presente investigación se excluyó al personal bajo la forma de servicios por terceros, y sólo se incluyó al personal del régimen Cas, Decreto Legislativo N° 1057, personal de confianza, personal nombrado, personal nombrado con el Decreto Legislativo N° 276.

2.2. VARIABLES DE ESTUDIO

Variable Independiente: Gestión de las contrataciones por convenio marco

Variable Dependiente: Satisfacción de las áreas usuarias

2.3. MÉTODOS

2.3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

Tamayo (2019). Menciona que los tipos de investigación están referidos a los tratamientos que se utilizan con el fin de conseguir nuevos conocimientos y justificaciones de una investigación, la misma que ayudará a conseguir soluciones.

Por ende, la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básica, porque se centra en expandir el conocimiento y se espera tener nuevas teorías del uso y funcionamiento de la plataforma electrónica Perú Compras para la entidad en estudio.

El diseño fue no experimental porque en la investigación se estudiaron los hechos y/o sucesos tal como se encuentran, para posteriormente evaluarlos y analizarlos, y se aplicó de manera transeccional porque la información se acopió en un momento único (Gómez, 2020).

La investigación se encuentra enmarcada dentro de un nivel de investigación de tipo descriptiva-correlacional (porque va a relacionar las dos variables), porque se mostrarán las dimensiones de las variables a través de tablas de frecuencia.

De acuerdo a Pereyra (2020). La metodología de la investigación es un conjunto de pasos, procedimientos que van a permitir al investigador alcanzar un objetivo. La presente investigación intenta relatar y acopiar información obtenida de datos generados mediante la aplicación del cuestionario, los cuales van a permitir conocer el nivel de satisfacción de las áreas usuarias con relación a la gestión de las contrataciones por convenio marco. Por lo tanto, la investigación estuvo diseñada bajo el método inductivo, porque se va a evaluar el nivel de satisfacción de las áreas usuarias de la Municipalidad Provincial de Luya – Lamud, con respecto a la gestión de contrataciones por convenio marco, y se utilizará un método analítico, porque se van a dimensionar las variables.

2.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección

2.4.1. Técnica

Reyes (2022). Mencionó que las técnicas e instrumentos, son herramientas que se utilizan, a través de los cuales se logra obtener información, para después ser analizada.

La técnica que se utilizó en la investigación fueron las encuestas estructuradas y conformadas por preguntas relacionadas con las variables dependientes e independientes, además la técnica usada fue la aplicación presencial, con la finalidad de recolectar información y cumplir con los objetivos trazados en la investigación, la misma que estuvo dirigida a 36 trabajadores (áreas usuarias) de la Municipalidad Provincial de Luya.

2.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó para la recolección de la información fueron los cuestionarios, fueron aplicados de manera presencial a las áreas usuarias de la Municipalidad Provincial de Luya, la variable gestión de las contrataciones por convenio marco, estuvo compuesta por 14 ítems y la variable satisfacción de las áreas usuarias, tuvo 08 ítems, con escala ordinal (Nunca, casi nunca, A veces, casi siempre, siempre)

2.5. Validez del Instrumento

Se realizó con la opinión y evaluación de tres (3) expertos con grado académico de magíster y doctorado, su análisis tuvo como soporte a una matriz de consistencia de la investigación y la operacionalización de las variables, el resultado de esta evaluación obtuvo resultados muy buenos tal como se muestran en el anexo 4.

2.6. Confiabilidad de los ítems del Instrumento

La confiabilidad se validó mediante la aplicación de la estadística alfa de cronbach (ver anexo 6); esto permitió determinar la confiabilidad de los ítems de los cuestionarios.

2.7. Aspectos Éticos

El cuestionario fue aplicado con la autorización y consentimiento de los entrevistados, de forma anónima. De esta forma, los valores obtenidos se emplearon únicamente con fines de investigación y según el objeto de estudio.

Asimismo, se puntualiza que se llevó a cabo un estricto análisis de los datos obtenidos, alineados a las normas éticas de la investigación; antes de la aplicación del instrumento se informó a los entrevistados sobre el fin de la investigación y la conservación del anonimato del encuestado. Es importante precisar que los datos son verídicos, no hubo falsificación o manipulación, siendo confiables las conclusiones a las que se llegó mediante esta investigación.

2.8. Análisis de Datos

El desarrollo de la investigación tuvo como base la población conformada por las áreas usuarias de la Municipalidad Provincial de Luya, la misma que se inició con una encuesta, basada en preguntas claras fáciles de entender para el ciudadano y de esta manera logrando así la obtención de resultados confiables, exactos y veraces. La cual fue analizada mediante el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences versión 26), analizando los datos estadísticos y el nivel de significancia. Las reseñas acopiadas en la investigación, fueron transcritos en el software Microsoft Office que compone y usa los paquetes del Word, Excel y PowerPoint y se procesaron en un software informático estadístico denominado SPSS, el cual nos permitió obtener cuadros y gráficos estadísticos, calculando y midiendo la estadística para poder describirla, continuando con el análisis de correlación entre las variables para su respectiva validación.

Con la finalidad de conocer el coeficiente de correlación que se utilizará, se realizará la prueba de normalidad, y se aplicará la prueba paramétrica y no paramétrica.

Hipótesis a contrastar:

Existe una relación moderada positiva entre la gestión de contrataciones por convenio marco y la satisfacción de áreas usuarias

Estadística Paramétrica: (Coeficiente de correlación de Pearson)

- Normalidad del repartimiento de sus datos

Estadística No Paramétrica: (Coeficiente de correlación de Spearman)

- La no normalidad de la distribución de sus datos

Pruebas de Normalidad

Shapiro Wilk $n \leq 50$

Kolmogorow..... $n > 50$

La investigación tiene 36 datos es decir $n = 36$

1. Prueba estadística

Prueba de normalidad de “Shapiro Wilk”

Significancia $\alpha = 5\%$

2. Regla de decisión:

Si $p < 0.05$, rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1

Si $p \geq 0.05$, aceptamos la H_0 y rechazamos la H_1

H_0 : Los datos siguen una distribución normal.

3. Resultados y conclusiones:

Tabla 2

Prueba de normalidad

	Estadístico	gl	p
Gestión de las contrataciones por convenio marco	0,937	36	0,40
Satisfacción de las áreas usuarias	0,903	36	0,04

Prueba de normalidad de Shapiro Wilk

Como $p = 0.40 \geq 0.05$ entonces aceptamos la hipótesis nula y contradecimos la H_1 , por lo tanto, se aplicará la Estadística **paramétrica**, porque los datos tienen una normalidad y por la prueba de Shapiro Wilk.

III. RESULTADOS

Se utilizó la estadística descriptiva para describir las variables de estudio según los niveles y sus respectivas dimensiones de las mismas. Los resultados derivados de las variables examinadas y sus respectivas dimensiones fueron objeto de análisis. La información recopilada a través de encuestas se gestionó mediante Excel y la versión 25 del software SPSS. A continuación, se presentarán los descubrimientos estadísticos de este estudio en forma de tablas, tal como se ilustra a continuación:

OE1. Determinación del nivel de gestión de contrataciones por convenio marco.

Tabla 3

Gestión de las contrataciones por convenio marco.

Nivel	Dimensiones						Variable	
	Adquisición		Presupuesto		Convenio Marco		Gestión de las Contrataciones por Convenio Marco	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Bajo	4	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%
Medio	26	72.2%	15	41.7%	17	47.2%	19	52.8%
Alto	6	16.7%	21	58.3%	19	52.8%	16	44.4%
Total	36	100%	36	100%	36	100%	36	100%

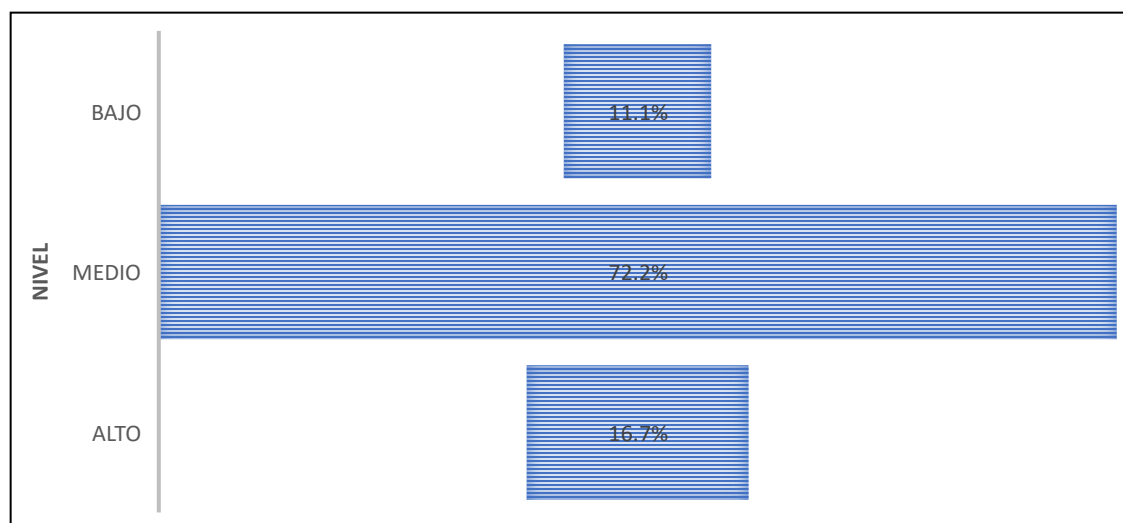
Nota. Las dimensiones presentadas corresponden a la variable Gestión de las Contrataciones por Convenio Marco

Interpretación: La tabla presenta la descripción de la variable gestión de las contrataciones por convenio marco de la Municipalidad Provincial de Luya, al respecto el 52.8 % de las áreas usuarias encuestadas ha mencionado que el nivel de la gestión de las contrataciones por convenio marco es medio, esto está relacionado con una mala gestión iniciado fase de indagación de mercado, ya que las mismas adquisiciones de bienes y servicios son realizados casi siempre al mismo proveedor, lo que implica deficiencia en la presentación de pluralidad de postores, contar con más cotizaciones antes de iniciar una contratación, verificar si los proveedores se encuentran sancionados

por el Tribunal de contrataciones tener en cuenta el nivel de cumplimiento que tienen los proveedores, ello ayudaría a tener una compra más eficiente, en términos económicos, calidad y tiempo. Por otra parte, el 44.4 % de áreas usuarias considera que la gestión de contrataciones por convenio marco es alta; en este aspecto resaltamos el trabajo eficiente que cumple el área de presupuesto con los temas de certificaciones, modificaciones presupuestales y el presupuesto orientado a resultados. Aunque también se han detectado debilidades significativas en la etapa de planificación, que pueden deberse a que la asignación presupuestal no está plenamente optimizada. Esto podría implicar una necesidad de revisar los criterios de asignación para asegurar que los fondos se distribuyan de manera equitativa y eficiente, maximizando el impacto de cada inversión realizada. Finalmente, el 2.8 % de áreas usuarias, considera que la gestión de las contrataciones por convenio marco es baja. Aunque el porcentaje es mínimo, se debe considerar mejorar en los aspectos relacionados a la fase de actos preparatorios, en temas presupuestales y planificación, para que las áreas usuarias tiendan a tener un impacto más positivo sobre la gestión de las contrataciones por convenio marco.

Figura 1

Dimensión adquisición



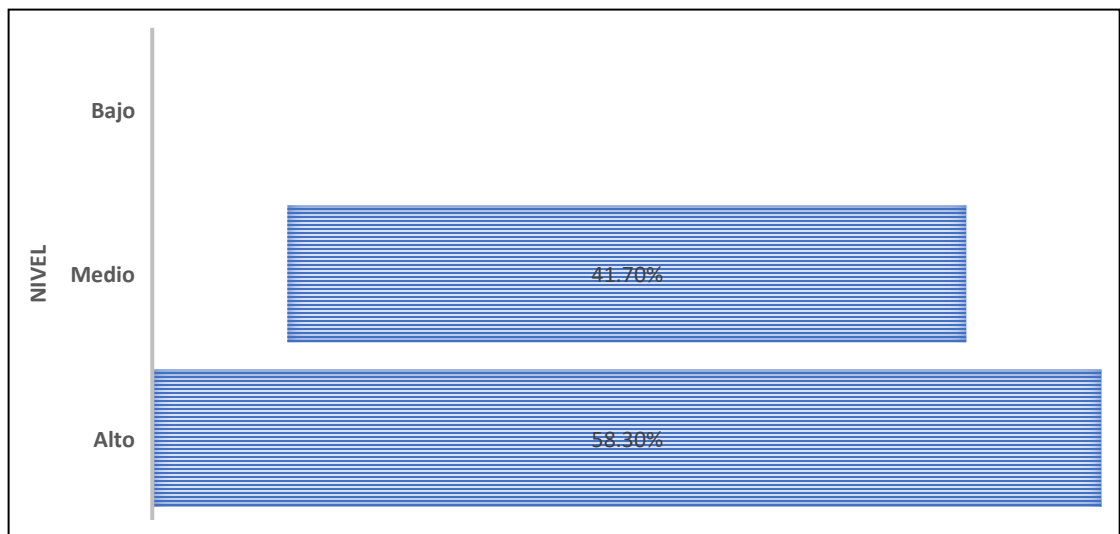
Nota. Cuestionario de gestión por contrataciones por convenio marco.

Interpretación: En la figura 1, los resultados muestran que el 72.2% de los encuestados se encuentra en un nivel medio, mientras que el 16.7% está en un nivel alto y el 11.1%

en un nivel bajo. Los ítems con puntajes más bajos se relacionan con el inicio del procedimiento de contrataciones, con un adecuado estudio de mercado y la existencia de parámetros establecidos para la elección de proveedores. Esto sugiere que, aunque existe conocimiento y transparencia en los procedimientos de adquisiciones, como reflejan los porcentajes más altos, hay debilidades significativas en la etapa de planificación y selección. Estos puntos débiles pueden deberse a una falta de recursos o de capacitación específica en estudios de mercado y en la formulación de criterios claros para la elección de proveedores. La mejora en estos aspectos podría elevar la eficiencia y transparencia del proceso de adquisición.

Figura 2

Dimensión presupuesto.

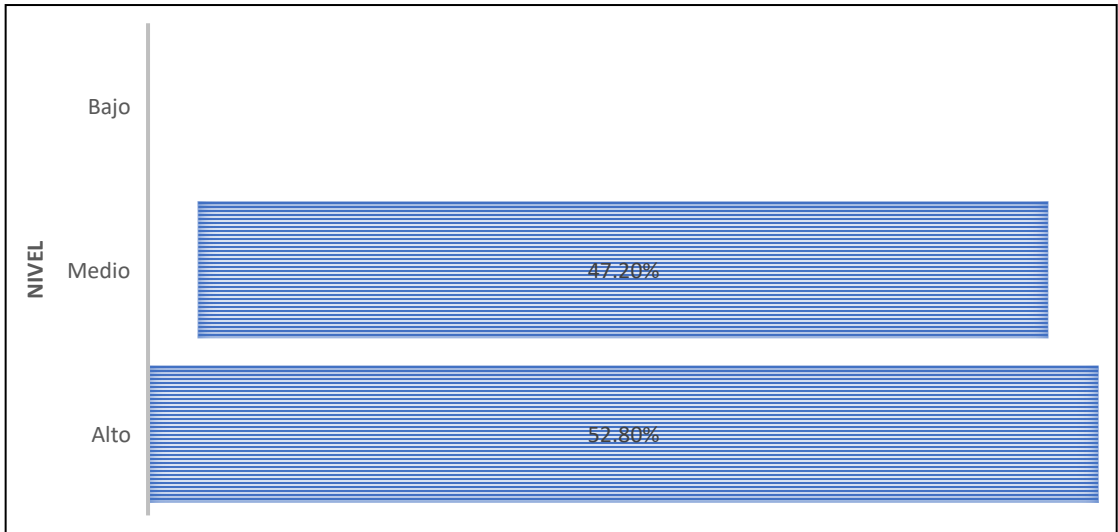


Nota. Cuestionario de gestión por contrataciones por convenio marco.

Interpretación: En la figura 2, el 58.3% de los encuestados está en un nivel alto y el 41.7% en un nivel medio. En el puntajes más bajo se observa que la asignación presupuestal adecuada, mientras que los más altos están en la orientación del presupuesto por resultados. Esta distribución sugiere que, si bien el presupuesto se gestiona en gran medida conforme a resultados, la asignación inicial puede no estar plenamente optimizada. Esto podría implicar una necesidad de revisar los criterios de asignación para asegurar que los fondos se distribuyan de manera equitativa y eficiente, maximizando el impacto de cada inversión realizada.

Figura 3

Dimensión Convenio Marco.



Nota. Cuestionario de gestión por contrataciones por convenio marco.

Interpretación: La figura 3 muestra una distribución en la que el 52.8% de los encuestados está en un nivel alto y el 47.2% en un nivel medio. Los puntajes más bajos se encuentran en la obligatoriedad del uso del convenio marco y en la razonabilidad de los costos de los productos ofertados. Mientras tanto, los puntajes más altos corresponden a la transparencia y eficiencia en el uso del convenio marco. Esto podría indicar que, aunque el proceso es percibido como transparente y eficiente, la obligatoriedad del convenio y la percepción sobre los costos de los productos ofertados generan ciertas dudas. Esto podría derivarse de una falta de flexibilidad en los procesos o de la percepción de que los costos establecidos no reflejan adecuadamente el mercado actual.

OE2. Identificación del nivel de satisfacción de las áreas usuarias con respecto a la recepción de bienes y servicios, en la Municipalidad Provincial de Luya, 2023.

Tabla 04

Satisfacción de áreas usuarias

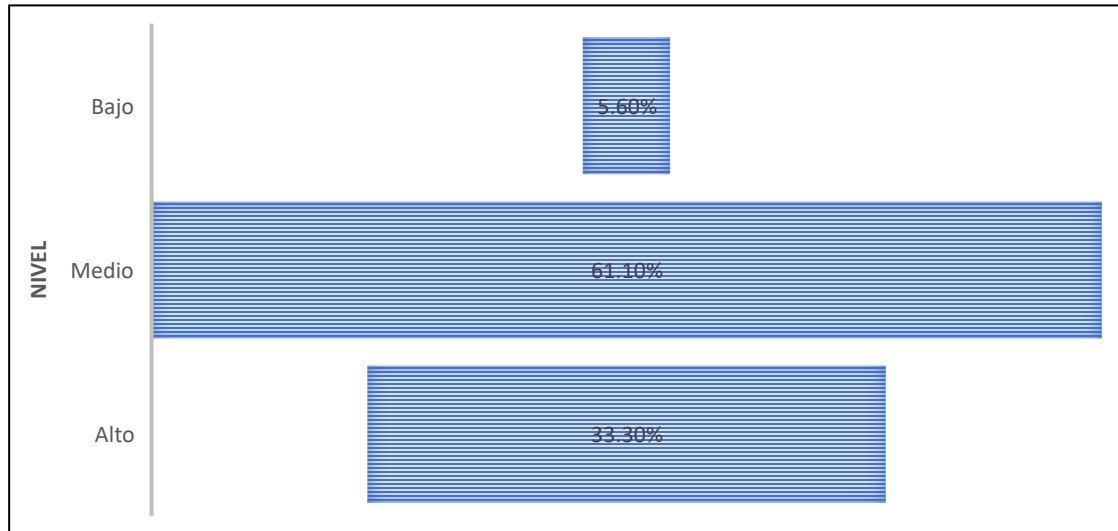
Nivel	Dimensiones						Variable	
	Conformidad		Eficiencia		Producto Final		Satisfacción de las Áreas Usuarías	
	Fr	Porcentaje	Fr	Porcentaje	Fr	Porcentaje	Fr	Porcentaje
Bajo	2	5.6%	1	2.8%	0	0.0%	1	3.8%
Medio	22	61.1%	19	52.8%	15	41.7%	19	50.0%
Alto	12	33.3%	16	44.4%	21	58.3%	16	45.4%
Total	36	100%	36	100%	36	100%	36	100%

Nota . Las dimensiones presentadas corresponden a la variable Satisfacción de las áreas usuarias

Interpretación: La tabla presenta la descripción de la variable satisfacción de las áreas usuarias en la Municipalidad Provincial de Luya, al respecto el 50.0 % de áreas usuarias ha manifestado que su nivel de satisfacción con respecto a las adquisiciones mediante la plataforma electrónica Perú compras es medio, esto se debe a que los bienes son entregados fuera del plazo establecido en el requerimiento, mediante la plataforma electrónica, este porcentaje refleja una aceptación media, por lo que la entidad debe reforzar la gestión enfocada al tiempo de atención que se dan a los requerimientos, la sobrecarga laboral para un solo trabajador encargado de las contrataciones públicas puede ser el factor desencadenante de una baja gestión en las contrataciones electrónicas, se ha identificado además que la falta de capacitación tanto a las áreas usuarias como a los operadores logísticas sería fundamental para reforzar y tener un mayor logro en la satisfacción mediante la gestión de las contrataciones, finalmente el 3.8 % de áreas usuarias, mencionó que el nivel de satisfacción es bajo, ello está relacionado con la calidad de los bienes y servicios recibidos, enfocados al tiempo de entrega, la calidad del producto recibido, la falta de orientación, estos factores influyen a que este pequeño porcentaje de áreas usuarias no esté totalmente satisfechas con la adquisición mediante los catálogos electrónicos de Perú compras.

Figura 4

Dimensión Conformidad.

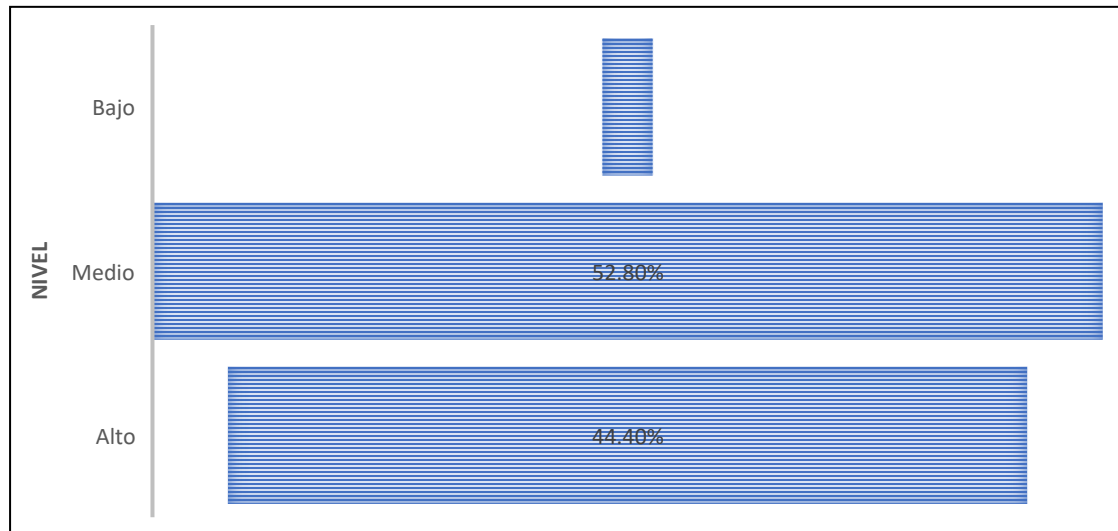


Nota. Cuestionario de gestión por contrataciones por convenio marco.

Interpretación: En la figura 5, se muestra que el 61.1% de los encuestados se sitúa en un nivel medio, el 33.3% en un nivel alto y el 5.6% en un nivel bajo. El ítem con el puntaje más bajo se relaciona con la oportunidad en la entrega de bienes por parte del área de abastecimiento. En contraste, los ítems relacionados con la calidad de los bienes recibidos y el cumplimiento de los plazos de entrega obtienen puntajes más altos. Esto sugiere que, aunque la calidad y el cumplimiento de plazos son adecuados, la puntualidad en la entrega de bienes es un área que podría beneficiarse de mejoras. La falta de puntualidad puede estar asociada a problemas logísticos o de planificación interna.

Figura 5

Dimensión eficiencia.

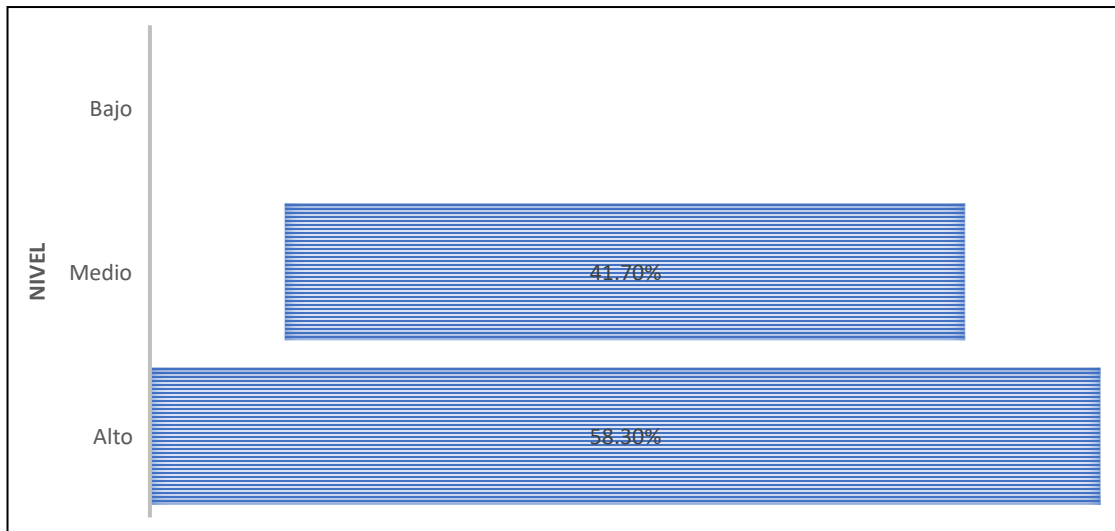


Nota. Cuestionario de gestión por contrataciones por convenio marco.

Interpretación: La figura 6, muestra que el 52.8% de los encuestados se encuentra en un nivel medio, el 44.4% en un nivel alto y el 2.8% en un nivel bajo. El ítem con puntaje más bajo se refiere a la capacitación para las áreas usuarias en la elaboración de requerimientos. Los puntajes más altos muestran la eficiencia en la elaboración y revisión de los requerimientos por parte de las áreas usuarias y del área de adquisiciones, respectivamente. Esto indica que, aunque los procedimientos internos de elaboración y revisión de requerimientos son eficientes, las áreas usuarias podrían beneficiarse de talleres de capacitación para mejorar su participación en el proceso.

Figura 6

Dimensión Producto final.



Nota. Cuestionario de gestión por contrataciones por convenio marco.

Interpretación: En la figura 7, se muestra que el 58.3% de los encuestados se sitúa en un nivel alto y el 41.7% en un nivel medio, se relaciona con la satisfacción media que tienen las áreas usuarias con la calidad de los bienes y servicios, mientras que el puntaje más alto está en el cumplimiento de los principios de las contrataciones públicas. Esto sugiere que, aunque los principios de las contrataciones se cumplen adecuadamente, la percepción sobre la calidad de los bienes y servicios recibidos podría mejorar. Esta percepción podría estar influenciada por la variabilidad en la calidad de los productos o servicios entregados o por expectativas no satisfechas de los usuarios.

OE3. Determinación de la relación de las dimensiones: Adquisición, presupuesto, convenio marco, con la variable satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Luya, 2023.

Tabla 5

Correlación entre Adquisición y la satisfacción de usuarios

Correlaciones			
		SATISFACCION DE AREAS USUARIAS	ADQUISICION
SATISFACCION DE AREAS USUARIAS	Correlación de Pearson	1	,464**
	Sig. (bilateral)		0.004
ADQUISICION	N	36	36
	Correlación de Pearson	,464**	1
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	36	36

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

Interpretación: El valor estadístico de Pearson es de 0.464, correlación significativa, ya que en la línea de estudio hay una correlación moderada positiva entre la satisfacción de áreas usuarias y adquisición, porque el valor de significancia bilateral es 0.004 que se encuentra por debajo del 0.001, esto indica que mejoras en los procesos de adquisición están asociadas con un aumento en la satisfacción de los usuarios.

Tabla 6*Correlación entre presupuesto y la satisfacción de usuarios*

Correlaciones			
		SATISFACCION DE AREAS USUARIAS	PRESUPUESTO
SATISFACCION DE AREAS USUARIAS	Correlación de Pearson	1	,559**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	36	36
PRESUPUESTO	Correlación de Pearson	,559**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	36	36

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

Interpretación: El valor estadístico de Pearson es de 0.559, correlación significativa, ya que en la línea de estudio hay una correlación moderada positiva entre la satisfacción de áreas usuarias y presupuesto, porque el valor de significancia bilateral es 0.000 que se encuentra por debajo del 0.01, esto sugiere que una gestión presupuestaria eficiente y planificada está asociada con la satisfacción de los usuarios.

Tabla 7*Correlación entre Convenio Marco y la satisfacción de usuarios*

Correlaciones			
		SATISFACCION DE AREAS USUARIAS	CONVENIO MARCO
SATISFACCION DE AREAS USUARIAS	Correlación de Pearson	1	,618**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	36	36
CONVENIO MARCO	Correlación de Pearson	,618**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	36	36

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

Interpretación: El valor estadístico de Pearson es de 0.618, correlación muy significativa, ya que en la línea de estudio hay una correlación moderada positiva entre la satisfacción de áreas usuarias y presupuesto, porque el valor de significancia bilateral es 0.000 que se encuentra por debajo del 0.01, esto refleja la percepción de los usuarios sobre la equidad y efectividad en las contrataciones realizadas bajo este esquema.

OE4. Propuesta Estrategias para Dinamizar el Procedimiento de las Contrataciones por Convenio Marco de la Municipalidad Provincial de Luya-Lamud.

Objetivo General: Mejorar la eficiencia, transparencia y satisfacción de los usuarios en los procesos de contrataciones por convenio marco en la Municipalidad Provincial de Luya-Lamud.

Estrategia 1: Mejora en la planificación y estudios de mercado

Objetivo Específico: Optimizar la etapa de planificación y estudios de mercado para asegurar la selección adecuada de proveedores y productos.

Finalidad: Conseguir mayores niveles de satisfacción de las áreas usuarias.

Descripción de la Estrategia:

1. Capacitación Continua:

- Justificación: La capacitación continua permitirá que el personal encargado de las contrataciones esté siempre actualizado con las mejores prácticas, técnicas avanzadas de análisis de mercado, y los cambios en la normativa vigente.
- Acción: Desarrollar programas de formación regular, colaborando con instituciones especializadas y utilizando plataformas de e-learning.
- Impacto Esperado: Personal más competente y con mayor capacidad para realizar estudios de mercado efectivos y precisos.

2. Herramientas de Análisis:

- Justificación: La incorporación de herramientas tecnológicas puede mejorar la precisión y eficiencia de la evaluación de proveedores y productos.
- Acción: Adquirir y adaptar software de análisis de mercado y planificación, como herramientas de Business Intelligence (BI) y sistemas de gestión de compras.

- Impacto Esperado: Mayor precisión en la selección de proveedores, reducción de errores y optimización del tiempo de evaluación.

Tiempo Aproximado de Implementación: 6 meses

Viabilidad de Implementación:

- Recursos Humanos: Capacitación del personal existente mediante programas internos y externos.
- Recursos Tecnológicos: Adquisición de software especializado y formación en su uso.
- Recursos Financieros: Inversión moderada para formación y adquisición de herramientas tecnológicas.

Acciones:

1. Desarrollo de Programas de Capacitación: Primer trimestre.
2. Adquisición e Implementación de Herramientas: Segundo trimestre.

Tiempo aproximado para cumplir el objetivo: 12 meses

Estrategia 2: Optimización de la Asignación Presupuestal

Objetivo Específico: Asegurar una asignación presupuestal eficiente que maximice el impacto de los recursos.

Finalidad: Conseguir mayores niveles de satisfacción de las áreas usuarias

Descripción de la Estrategia:

1. Revisión de Criterios:

- Justificación: Revisar y ajustar los criterios de asignación presupuestal para asegurar que los recursos se distribuyan de manera equitativa y eficiente.

- Acción: Formar un comité para revisar los criterios actuales y proponer mejoras basadas en estudios comparativos y análisis de necesidades.
- Impacto Esperado: Mejor utilización de los recursos, evitando subutilización o malgasto de fondos.

2. Monitoreo y Evaluación:

- Justificación: Un sistema continuo de monitoreo y evaluación permitirá ajustar la asignación presupuestal en tiempo real, garantizando la eficiencia.
- Acción: Implementar sistemas de seguimiento y auditoría interna que evalúen la ejecución presupuestal periódicamente.
- Impacto Esperado: Transparencia y capacidad de reacción rápida ante desajustes presupuestales.

Tiempo Aproximado de Implementación: 4 meses

Viabilidad de Implementación:

- Recursos Humanos: Capacitación y ajuste de roles para el nuevo sistema de monitoreo.
- adaptación de nuevos módulos.
- Recursos Tecnológicos: Utilización de sistemas de monitoreo existentes y
- Recursos Financieros: Inversión baja, dado que se optimizan recursos actuales.

Acciones:

1. Revisión y Ajuste de Criterios: Primer trimestre.
2. Implementación del Sistema de Monitoreo: Primer trimestre.

Tiempo Aproximado para Cumplir el Objetivo: 6 meses

Estrategia 3: Flexibilidad en los Procesos del Convenio Marco

Objetivo Específico: Aumentar la flexibilidad y adaptabilidad de los procesos del convenio marco para mejorar la percepción y eficiencia.

Finalidad: Conseguir mayores niveles de satisfacción de las áreas usuarias

Descripción de la Estrategia:

2. Evaluación de Normativas:

- Justificación: Las normativas rígidas pueden obstaculizar la eficiencia. Evaluar y ajustar las normativas permite mayor flexibilidad y adaptabilidad.
- Acción: Realizar evaluaciones periódicas de las normativas vigentes y proponer ajustes que eliminen rigideces sin comprometer la transparencia.
- Impacto Esperado: Procesos más ágiles y adaptados a las necesidades actuales.

3. Incorporación de Feedback:

- Justificación: Recoger y analizar el feedback de usuarios y proveedores permite identificar áreas de mejora específicas.
- Acción: Desarrollar una plataforma para la recolección continua de feedback y realizar análisis trimestrales para implementar mejoras.
- Impacto Esperado: Mejora continúa basada en las experiencias reales de los usuarios y proveedores.

Tiempo Aproximado de Implementación: 6 meses

Viabilidad de Implementación:

- Recursos Humanos: Personal de evaluación y análisis dedicados.
- Recursos Tecnológicos: Desarrollo de plataformas de feedback.
- Recursos Financieros: Inversión moderada, utilización de recursos internos y plataformas digitales.

Acciones:

1. Realización de Evaluaciones Periódicas: Primer y segundo trimestre.
2. Desarrollo de Plataforma de Feedback: Primer trimestre.

Tiempo Aproximado para Cumplir el Objetivo: 9 meses

Estrategia 4: Implementación de Tecnología para la Gestión de Contrataciones

Objetivo Específico: Integrar tecnología avanzada para mejorar la gestión y transparencia de las contrataciones.

Finalidad: Conseguir mayores niveles de satisfacción de las áreas usuarias

Descripción de la Estrategia:

1. Sistemas de Información:

- Justificación: Los sistemas de información integrados pueden mejorar todas las fases del proceso de contratación.
- Acción: Adoptar sistemas de gestión que integren la planificación, ejecución y monitoreo de las contrataciones.
- Impacto Esperado: Mayor eficiencia, reducción de errores y mejora en la transparencia.

2. Plataforma Electrónica:

- Justificación: Una plataforma centralizada permite una gestión más eficiente y transparente de las contrataciones.
- Acción: Desarrollar o adquirir una plataforma electrónica que centralice todos los procesos y permita el seguimiento en tiempo real.
- Impacto Esperado: Procesos más ágiles, reducción de tiempos de respuesta y mejora en la satisfacción de los usuarios.
- Tipo de sistema: se recomienda utilizar macros de acuerdo a la necesidad de la entidad.

Tiempo Aproximado de Implementación: 8 meses

Viabilidad de Implementación:

- Recursos Humanos: Capacitación técnica para el uso de nuevas tecnologías.
- Recursos Tecnológicos: Adquisición y desarrollo de software especializado.
- Recursos Financieros: Inversión alta, pero con retornos significativos en eficiencia y transparencia.

Acciones:

- Selección de Proveedores de Tecnología: Primer trimestre.
- Desarrollo e Implementación de la Plataforma: Segundo y tercer trimestre.

Tiempo Aproximado para Cumplir el Objetivo: 12 meses

Estrategia 5: Capacitación de las Áreas Usuarias

Objetivo Específico: Mejorar la participación y eficiencia de las áreas usuarias en los procesos de adquisición.

Finalidad: Conseguir mayores niveles de satisfacción de las áreas usuarias

Descripción de la Estrategia:

1. Programas de Capacitación:

- Justificación: Capacitar a las áreas usuarias en la elaboración de requerimientos y en la comprensión del proceso de adquisición mejora su participación y eficiencia.
- Acción: Desarrollar programas de capacitación específicos para las áreas usuarias, enfocados en la elaboración de requerimientos y la utilización de la plataforma electrónica.
- Impacto Esperado: Mayor competencia y colaboración de las áreas usuarias, lo que se traduce en procesos de adquisición más fluidos y eficientes.

2. Talleres Prácticos:

- Justificación: Los talleres prácticos permiten aplicar de manera inmediata los conocimientos adquiridos y resolver dudas específicas.
- Acción: Organizar talleres prácticos periódicos donde las áreas usuarias puedan trabajar directamente con los equipos de adquisición y resolver dudas en tiempo real.
- Impacto Esperado: Mayor claridad y eficiencia en la elaboración de requerimientos, y una mejor colaboración entre las áreas usuarias y el equipo de adquisiciones.

Tiempo Aproximado de Implementación: 6 meses

Viabilidad de Implementación:

- Recursos Humanos: Formadores internos y externos especializados en contrataciones públicas.
- Recursos Tecnológicos: Utilización de plataformas de e-learning y software de gestión de adquisiciones.
- Recursos Financieros: Inversión moderada, con un enfoque en la formación continua.

Acciones:

1. Desarrollo de Programas de Capacitación: Primer trimestre.
2. Organización de Talleres Prácticos: Primer y segundo trimestre.

Tiempo Aproximado para Cumplir el Objetivo: 9 meses

Estas estrategias están diseñadas para abordar las áreas clave de mejora en el proceso de contrataciones por convenio marco en la Municipalidad Provincial de Luya-Lamud. La implementación exitosa de estas estrategias no solo mejorará la eficiencia y transparencia de los procesos de adquisición, sino que también aumentará la satisfacción de los usuarios y la percepción de equidad y efectividad en las contrataciones.

OE5. Relación de la variable Gestión de las Contrataciones por Convenio Marco y la Satisfacción de las áreas usuarias

Tabla 8

Correlación entre la variable Gestión de las Contrataciones por Convenio Marco y la Satisfacción de Usuarios.

Correlaciones			
		SATISFACCION DE AREAS USUARIAS	GESTION DE LAS CONTRATACIONES POR CONVENIO MARCO
SATISFACCION DE AREAS USUARIAS	Correlación de Pearson	1	,612**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	36	36
GESTION DE LAS CONTRATACIONES POR CONVENIO MARCO	Correlación de Pearson	,612**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	36	36

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

Interpretación: El valor estadístico r de Pearson es de 0.612, esta correlación es muy significativa, por lo que se puede afirmar con 95% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una correlación moderada positiva entre la variable gestión de las contrataciones por convenio marco y la satisfacción de áreas usuarias, porque el valor de significancia es de 0.000 que se encuentra por debajo del 0.01 requerido para considerarlo significativa. Esto implica que las mejoras implementadas en la entidad reflejan que el procedimiento de la gestión de las contrataciones es eficiente, pudiendo mejorar aspectos internos de cada proceso de adquisición para llegar a una satisfacción más alta con respecto a la gestión de las contrataciones.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general que fue evaluar el nivel de satisfacción en la gestión de las contrataciones por convenio marco, se tuvo como resultado la existencia de una relación moderada positiva, con un valor de correlación de 0.612, y una significancia de 0.000 menor al 0.001. Esta correlación es muy significativa, indica que las gestiones implementadas en las contrataciones por convenio marco están asociadas con la satisfacción de las áreas usuarias de la entidad, por lo que en el estudio de investigación consentimos la hipótesis que indicaba que existe una relación directa y positiva entre la gestión de las contrataciones por convenio marco y la satisfacción de las áreas usuarias. Estos resultados son similares a lo que indica Condori (2021), indica que tuvo como resultado que las áreas usuarias se sienten satisfechas con las adquisiciones mediante los catálogos electrónicos de Perú Compras, concluyendo que el nivel de satisfacción es media positiva.

De acuerdo con el objetivo específico 1, que fue determinar el nivel de gestión de las contrataciones por convenio marco en la Municipalidad Provincial de Luya, se tuvo como resultados que el 52.8% de las áreas usuarias tienen un nivel de satisfacción medio, mientras que el 44.4% tiene un nivel de satisfacción alta y el 2.8% indicó que su satisfacción es baja, estos resultados nos permite conocer que existe irregularidades que son percibidas por las áreas usuarias, según los análisis de los resultados se encontró que el factor a fortalecer es el de adquisición, porque no se cumple según como indica la normativa con las fases de los procedimientos de selección, por otro lado los resultados muestran que en el factor presupuesto la satisfacción de las áreas usuarias es alto, lo que indica que en cierta medida se está cumpliendo con lo programado en marco presupuestal, y con las certificaciones de créditos presupuestarios, mientras que el 41.7% de áreas usuarias indicó que tiene un nivel medio de satisfacción con respecto a la programación presupuestal, ello significa que dentro de la entidad hay ciertos aspectos que no se están cumpliendo de acuerdo a lo programado, dando como resultados estos índices porcentuales, al respecto la entidad debe buscar mecanismos para garantizar el cumplimiento de la programación. Así también lo considera Zuñiga (2020), donde indicó que el operador logístico genera un círculo de compra con el mismo proveedor, resultando que las adquisiciones sean ineficientes y no cumplan con la normativa de

contrataciones públicas. Por otro lado, Lozano (2020), en su investigación, mencionó que la administración de los catálogos electrónicos por parte de la entidad no es eficiente, ya que el operador logístico no cumple a cabalidad las funciones que debe desempeñar según los principios de la normativa, teniendo una percepción de nivel medio con respecto a la gestión de los catálogos electrónicos por convenio marco.

De acuerdo con el objetivo específico 2, que fue identificar el nivel de satisfacción de las áreas usuarias con respecto a los bienes y servicios recibidos en la Municipalidad Provincial de Luya, se tuvo como resultados que el 50 % de áreas usuarias, menciona que su nivel de satisfacciones es media en relación a las contrataciones por convenio marco, por otra parte el 45.4 % de áreas usuarias indicó como alto el nivel de satisfacción de la gestión de contrataciones mediante la modalidad de convenio marco, además el 3.8 % idéntico como bajo la satisfacción de los bienes y servicios recibidos mediante las contrataciones por convenio marco, ello a causa que en el factor conformidad, los bienes solicitados no se reciben en las condiciones requeridas y no se cumple con el plazo de entrega, a su vez el área de logística no comunica al área usuaria para la recepción y verificación del ingreso del bien a almacén. La investigación tiene relación con lo que indica Zuñiga (2020), donde menciona que los proveedores no cumplen los plazos establecidos en las órdenes de compra, generando malestar en las áreas usuarias, ya que esto desencadena el retraso de sus actividades programadas, además de no imponer ninguna penalidad según cómo lo indica la normativa de contrataciones. Dentro de este objetivo se tienen a la eficiencia, según los resultados el 52.8% de usuarios, identificó como medio la gestión de las contrataciones, ya que el tiempo de atención de los requerimientos no son oportunos, la entidad no gestiona capacitaciones para fortalecer los conocimientos en el tema de contrataciones públicas y catálogos electrónicos, no ha implementado mecanismos que ayuden y faciliten la gestión de compras, lo mencionado tiene relación con lo que manifiesta Agurto (2022), en su investigación mencionó que las áreas usuarias no formulan de forma adecuada sus requerimientos lo que implica que los operadores logísticos no atienden y no comuniquen oportunamente la modificación de los mismos.

En el objetivo específico 3, fue determinar la relación entre adquisición, presupuesto y convenio marco y la satisfacción de las áreas usuarias, se tuvo como resultado que en la dimensión adquisición el coeficiente de correlación es de 0.464, esto indica que mejoras en el proceso de adquisiciones están asociadas con un aumento del nivel de satisfacción de los usuarios, por otro lado, en la dimensión presupuesto, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.559, esto sugiere que una gestión presupuestaria eficiente y bien planificada está fuertemente asociada con la satisfacción de los usuarios, finalmente la dimensión convenio marco, muestra un coeficiente de correlación de 0.618, esto sugiere que el uso eficiente de los catálogos electrónicos de Perú Compras, mejora la satisfacción de las áreas usuarias, lo antes expuesto se coincide con lo que menciona Panitz (2021), donde considera que el uso de las plataformas electrónicas ha resultado efectivo para la entidad, sin embargo, el autor en su investigación hace mención que se relaciona con la forma eficiente en que se aplica la normativa a los procedimientos de compra además, la entidad implementó capacitaciones relacionadas al tema de contrataciones que favorecen la mejora y eficiencia de toda la cadena de abastecimiento.

El objetivo específico 4, guarda relación con la propuesta de estrategias para dinamizar los procedimientos de selección mediante el método especial de compras electrónicas.

En el objetivo específico 5, se planteó la relación entre las variables gestión de las contrataciones por convenio marco y la satisfacción de las áreas usuarias. Al respecto, se tuvo como resultado que el coeficiente de correlación es de 0.612, encontrándose dentro de una correlación moderada positiva. Si embargo existe aspectos a mejorar desde la planificación, fase de actos preparatorios y reforzar la capacitación de áreas usuarias y logísticas; un estudio similar realizado por Pereyra (2019), donde menciona que los requerimientos formulados por las áreas usuarias son insuficientes para que el operador logístico pueda realizar una compra eficiente; por otro lado, los pagos a los proveedores no han cumplido de acuerdo a lo que estipulaban en las órdenes, encontrándose en el rango de medio de aceptación de la gestión de contrataciones por convenio marco para la adquisición de bienes y servicios.

La investigación sobre la satisfacción de usuarios en contrataciones por convenio marco en la Municipalidad Provincial de Luya 2023, aporta de manera significativa al

desarrollo de estrategias mejor informadas y acciones concretas por parte de la Municipalidad. Este estudio ofrece una evaluación detallada sobre la gestión de las contrataciones por convenio marco y la satisfacción de los usuarios, proporcionando una visión integral de las áreas de fortaleza y las oportunidades de mejora.

La contribución de esta investigación radica en su capacidad para identificar dimensiones específicas de intervención, tales como adquisición, presupuesto y convenio marco para el caso de la gestión en contrataciones y elementos como conformidad, eficiencia y producto final para el caso de satisfacción de las áreas usuarias. Estos aspectos permiten identificar oportunidades claras para mejoras y ajustes específicos en los procesos de contrataciones por convenio marco.

V. CONCLUSIONES

- De la investigación realizada se revela un panorama mixto, mientras un significativo 52.8% de las áreas usuarias califica dicha gestión como baja, resaltando deficiencias en la indagación de mercado y la pluralidad de postores, un 44.4% valora positivamente el desempeño del área de presupuesto en aspectos como certificaciones y modificaciones. Esto sugiere que, aunque existen fortalezas, también son evidentes las áreas de mejora, especialmente en la planificación y asignación de recursos. Es crucial que la gestión de contrataciones se optimice, abordando las debilidades identificadas para garantizar que cada inversión maximice su impacto. Se insta a la revisión de los criterios de asignación presupuestal y a mejorar los procesos preparatorios, ya que esto podría transformar la percepción y eficacia de las contrataciones, beneficiando en última instancia a toda la comunidad.
- Las adquisiciones realizadas a través de la plataforma electrónica Perú Compras presenta un panorama mixto. Si bien el 50.0% de los encuestados reporta una satisfacción media, evidenciando la necesidad de mejorar los tiempos de entrega y la organización logística, un 45.4% reconoce un nivel alto de satisfacción con los bienes y servicios recibidos. Sin embargo, el 3.8% de usuarios insatisfechos señala deficiencias en la calidad y orientación de los productos. Estos resultados revelan la urgencia de implementar acciones estratégicas para optimizar la gestión de contrataciones, así como reducir la carga laboral a los responsables de adquisiciones. Es imperativo que la entidad tome medidas proactivas para fortalecer estos aspectos, y así elevar los niveles de satisfacción y confianza en su plataforma de compras electrónicas. Solo a través de un enfoque integral en la formación y la gestión, se logrará transformar las opiniones y experiencias de los usuarios en un crecimiento tangible y sostenible.
- La relación entre la adquisición, presupuesto y convenio marco es que el primero demuestra una correlación moderada positiva, con un coeficiente de 0.464; 0.559; 0.618 respectivamente que, respaldado por un valor p inferior a 0.01, refuerza la relevancia de este vínculo. Al aceptar la hipótesis nula, afirmamos que las mejoras en los procesos de adquisición no solo impactan, sino que tienen el potencial de elevar significativamente la satisfacción de los usuarios. Se subraya la importancia de priorizar y optimizar las

estrategias para una eficiente adquisición de bienes y servicios. Con respecto a la relación del presupuesto y la satisfacción, demuestran una correlación moderada positiva. Este hallazgo subraya la importancia de una gestión presupuestaria cuidadosa y estratégica como un factor clave para mejorar la experiencia de las áreas usuarias. Finalmente se evidencia una correlación de **0.59** entre el convenio marco y la satisfacción, lo que indica que las áreas usuarias tienen un nivel moderado positivo de aceptación.

- La propuesta tiene como finalidad conseguir mayores niveles de satisfacción de las áreas usuarias, por lo que se debe optimizar la etapa de planificación y estudios de mercado para asegurar la selección adecuada de proveedores y productos, así como la optimización de la ejecución presupuestal, además de aumentar la flexibilidad y adaptabilidad de los procesos del convenio marco para mejorar la percepción y eficiencia.
- Finalmente, se concluye que la gestión de las contrataciones por convenio marco y la satisfacción de las áreas usuarias tienen una correlación de 0.612, significa una relación moderada positiva. Esto implica que las mejoras implementadas en la entidad reflejan que el procedimiento de la gestión de las contrataciones es eficiente, pudiendo mejorar aspectos internos de cada proceso de adquisición para llegar a una satisfacción más alta con respecto a la gestión de las contrataciones.

VI. RECOMENDACIONES

Al Gerente Municipal

Se recomienda al gerente municipal realizar el seguimiento para el cumplimiento de las fases de planeamiento y programación, así como a las etapas de la contratación pública que se realiza para la adquisición de productos mediante los catálogos electrónicos, con la finalidad de mejorar la gestión de las contrataciones y que se vea reflejada en las áreas de la entidad.

Al director de Administración

Se sugiere al director de administración implementar una normativa interna para la adquisición de bienes y/o servicios por Convenio Marco, así como una normativa de compras menores a 8 Unidades Impositivas Tributarias, con el fin de precisar y determinar procedimientos técnicos u operativos, que deben hacerse en cumplimiento de una ley o normativa vigente. Así también se sugiere la implementación continua de capacitaciones relacionadas con el tema de contrataciones públicas.

Al personal del área de Contrataciones del Estado.

Comprender la importancia de una gestión planificada para optimizar la etapa de planificación y estudios de mercado, con el fin de asegurar la selección adecuada de proveedores. La buena práctica de ello ayudará a aumentar mayores niveles de satisfacción en las áreas usuarias de la entidad; además, se recomienda implementar capacitación continua al personal encargado de las contrataciones para estar actualizado con las mejores prácticas, técnicas avanzadas de análisis de mercado y los cambios en la normativa vigente. Se recomienda además aumentar la flexibilidad y adaptabilidad de los procesos por convenio marco para mejorar la percepción y eficiencia de las áreas usuarias. Finalmente, se recomienda respetar los principios básicos que rigen las contrataciones públicas; esto permitirá tener pluralidad de postores, que se verá reflejado en la calidad, tiempo y precio del producto que solicite el área usuaria. Así como involucrar al área usuaria al momento que el bien ingresa al almacén para su verificación respectiva. Así como la implementación de propuestas para dinamizar y mejorar los aspectos más vulnerables del procedimiento

de las contrataciones por convenio marco de la Municipalidad Provincial de Luya-Lamud.

Al personal del área de Presupuesto

Es crucial reconocer que la gestión presupuestaria bien estructurada ayuda a atender de manera óptima los gastos operativos y de inversiones, por lo que se recomienda asegurar una asignación presupuestal eficiente que maximice el impacto de los recursos, provenientes de un proceso de planificación, para revisar y ajustar los criterios de asignación presupuestal, asegurando que los recursos se distribuyan de una manera equitativa y eficiente.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agurto, J. H., Ortiz, R. S., & Valencia, K. G. (2022). *El Catálogo Electrónico de Acuerdo Marco y las Adquisiciones de Bienes y Servicios en el Congreso de la República, 2020*. [Tesis de pre grado, Universidad Peruana de ciencias e informática]. Repositorio.upci.edu.pe.
<http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/711>
- Central de Perú Compras (19 de mayo de 2020). Compras Públicas.
<https://www.perucompras.gob.pe/institucion/central-compras-publicas.php>
- Calderón.(2023). *Catálogos electrónicos de acuerdo marco, herramienta que optimiza las contrataciones públicas a nivel nacional*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Agraria la Molina]. Repositorio Institucional UNAM .
<https://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/20.500.12996/6310>
- Fundación para la investigación social avanzada. (2018). *Muestreo estadístico*.
<https://isdfundacion.org/2018/10/10/que-es-y-para-que-sirve-el-muestreo-estadistico/>
- García, A. (2020), *Metodología de la investigación*. (3° ed.). Colombia: Person Educación
- Gómez, M. (2020). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Brujas.
- Hernandez, R. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. (1era ed). Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.
- Lozano .(2020). *Análisis y propuesta de mejora de contratación de acuerdo marco del sistema de contrataciones del estado en el Perú*. [Tesis de Grado, Universidad de Esan]. Repositorio Institucional ESAN.
<https://hdl.handle.net/20.500.12640/1550>
- Marqués, B . (2021). *Estudio del sistema de compras públicas en Chile (Chile compra): evolución y perspectiva de compradores*. [Tesis de grado, Universidad de

Chile]. Repositorio institucional UCH.
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/184259>

Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado. (2023). Catálogo Electrónico.
<https://portal.osce.gob.pe/osce/content/catalogo-electronico>

Panitz, J. (2021). *Adquisiciones a través de los catálogos electrónicos por acuerdo marco y su influencia en la optimización de la gestión logística en el ministerio de justicia y derechos humanos*, 2019.[Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias e Informática].Repositorio institucional

Pereyra, E. (2020). *Metodología de la investigación*. (1era ed). editorial Klik.

Pereyra, P. (2019). *Cumplimiento de catálogos electrónicos de acuerdo marco de la ley de contrataciones del Estado en la adquisición de bienes de la unidad de gestión educativa local peña Paita 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49750>

Prado, V. (2020). *Las contrataciones en el Perú por catálogos electrónicos por acuerdo marco y su relación con la lucha contra la corrupción*. [tesis de post grado, Universidad de Castilla la Mancha-España]. Repositorio Institucional Renati. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/196244>

Reyes, E. (2022). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. (1era ed). Editorial Page Plushing Incorporated.

Robbins, A.(2009). *comportamiento organizacional*.

Rodríguez, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Tamayo, M. (2020) *proceso de investigación científica*. (4ta ed). Editorial Limusa UPCI. <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/351>

Valderrama, M.(2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (2da ed). Editorial San Marcos.

Zuñiga, C. (2020). *Incumplimiento de obligaciones del método acuerdo marco, regulada en la ley de contrataciones del Estado N°30225 y su reglamento en la Municipalidad Provincial de la Convención*. [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional. UANDINA. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/4199>

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia.

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables.

Anexo 3: Cuestionario sobre Gestión de las Contrataciones por Convenio Marco

Anexo 4: Ficha Técnica de Validación de Instrumentos.

Anexo 5: Base de Datos.

Anexo 6: Confiabilidad del Instrumento.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS Y VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><u>Problema general:</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la gestión de contrataciones por convenio marco en la Municipalidad Provincial de Luya 2023?</p>	<p><u>Objetivo general:</u></p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, en la gestión de las contrataciones por convenio en la Municipalidad Provincial de Luya-2023.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de satisfacción general de los usuarios con respecto a la gestión de contrataciones por convenio marco. - Identificar los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios durante el proceso de contrataciones por convenio marco. - Evaluar la eficiencia y transparencia percibida por los usuarios en el proceso de contrataciones por convenio marco. 	<p><u>Antecedentes:</u></p> <p>Prado Cardona (2017). En su investigación “Las Contrataciones en el Perú Mediante Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco y su Relación con la Corrupción”. La investigación tuvo como objetivo establecer el vínculo que existe en las contrataciones a través de los catálogos electrónicos de acuerdo marco en entorno de la lucha contra la corrupción, la metodología utilizada por el autor corresponde a un método analítico, sintético, deductivo e inductivo, los resultados de investigación indicaron que los catálogos electrónicos de acuerdo marco fomentan dos principios que son: La libertad de concurrencia y la competencia en el mercado de proveedores del estado, el autor indicó que el uso de esta plataforma ha contribuido en cierta medida a la disminución de la corrupción.</p> <p>Panitz Zevallos (2021). En su investigación denominada “ Adquisiciones a Través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco y su Influencia en la Optimización de la Gestión Logística en el Ministerio de Justicia Derechos Humanos”, planteo como objetivo comprobar el vínculo de las compras mediante el uso de la plataforma electrónica por acuerdo marco en la mejora de la gestión logística, la metodología utilizada con respecto al diseño corresponde a un diseño no experimental, con datos transversales, con un enfoque cuantitativo, los resultados de la investigación fue que la eficiencia de la utilización de la plataforma electrónica,</p>	<p><u>Hipótesis General:</u></p> <p>Las áreas usuarias tienen una satisfacción moderada positiva entre la gestión de las contrataciones y la satisfacción de usuarios</p> <p><u>Variables:</u></p> <p>DEPENDIENTE: Nivel de satisfacción de los usuarios</p> <p>INDEPENDIENTE: Gestión de contrataciones por convenio marco</p>	<p><u>Método de investigación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • inductivo <p><u>Tipo de investigación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Básica • Mixta <p><u>Diseño de investigación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental <p><u>Población:</u> 76 trabajadores de la MPL-L</p> <p><u>Muestra</u> 36 trabajadores de la MPL-L</p> <p><u>Técnicas e instrumentos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Cuestionario <p><u>Análisis de datos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se elaborará el instrumento de recolección de datos (cuestionario), el mismo que se validará con juicio de expertos y la confiabilidad se realizará a través del Alfa de Cronbach. • Posteriormente se tabulará y consolidarán los datos obtenidos (SPSS) • Los resultados se mostrarán a través de tablas de frecuencias (uso de la estadística descriptiva) para la cual se utilizará Excel, dando respuesta a cada uno de los objetivos específicos y general.

	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar las principales dificultades o problemas experimentados por los usuarios durante la gestión de contrataciones por convenio marco. - Investigar la correlación entre el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios obtenidos a través de las contrataciones por convenio marco. - Proponer estrategias para dinamizar el procedimiento de las contrataciones por convenio marco de la Municipalidad Provincial de Luya-Lamud. 	<p>influye de una manera positiva, en una mejor gestión de las compras públicas y en gran medida la gestión que realiza el área de logística se relaciona con la forma en cómo se aplica la normativa relacionada a los convenios marco, además el autor indicó las capacitaciones son de vital importancia porque favorece en la mejora y eficiencia de toda la cadena de abastecimiento. El autor llevo a la conclusión de que la adquisición mediante la plataforma electrónica de acuerdos marco, ha resultado efectiva para la entidad, ya que favorece a la mejora y/o optimización de la gestión, por otro lado, el autor concluye que la entidad invierte en capacitaciones contantes a los operadores logísticos, por lo que su trabajo impacta en la satisfacción de las áreas usuarias.</p> <p><u>Marco referencial:</u> El nuevo enfoque de CONVENIO MARCO, es articular a las entidades públicas con los proveedores de bienes y servicios, mediante los mecanismos de acuerdo marco, con el fin de promover la optimización de la contratación pública. Dentro de esta medida se busca seleccionar a los mejores proveedores y digitalizar los bienes y servicios que ofrecen por medio de un catálogo virtual, es obligatorio para todas las entidades públicas adquirirlas mediante este procedimiento, siempre que el bien y/o servicio se encuentre en el catálogo, caso contrario la entidad buscará otro método de adquisición (OSCE 2023)</p>		
--	--	---	--	--

NEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensión	Indicadores	Escala	Técnica o instrumento
Gestión de contrataciones por convenio marco	Es un instrumento electrónico que permite a las entidades públicas gestionar las contrataciones mediante convenios electrónico de acuerdo marco. (OSCE 2022)	Son instrumentos sistemáticos que deben ser utilizados por todo el sector público, para adquirir bienes y/o servicios que se encuentren dentro de estas.	Adquisición	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento • Programación • Actos preparatorios • Selección • Catalogación • Ejecución Contractual 	ordinal	Cuestionario.
			Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad del marco presupuestal • Certificaciones de crédito presupuestal 	ordinal	cuestionario
			Convenio Marco	<ul style="list-style-type: none"> • Catálogos Electrónicos • Precio • Inclusión 	Ordinal	Cuestionario
Satisfacción de las áreas usuarias	Sensación es la actitud frente a las expectativas esperadas y que esta es generada por factores intrínsecos, que afecta directamente el desempeño del trabajador (Robbins 1996)	Es la actitud o complacencia negativa o positiva que puede tener un individuo frente a una determinada acción.	conformidad	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega del bien en términos y condiciones requeridos • cumple con el plazo de entrega de los bienes requeridos • verificación del ingreso de bienes en almacén 	ordinal	cuestionario
			eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención al requerimiento • Capacitación • Implementación de mecanismos 	ordinal	cuestionario
			Producto Final	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Principios 	ordinal	cuestionario

ANEXO 3. CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE LAS CONTRATACIONES POR CONVENIO MARCO

TEST DE CUESTIONARIO

<p>Título del Proyecto de Tesis:</p> <p>SATISFACCION DE USUARIOS EN CONTRATACIONES POR CONVENIO MARCO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LUYA-2023</p>

Responsable: Cecilia Bustamante Sanchez

Indicaciones: señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario “**Satisfacción de usuarios en contrataciones por convenio marco en la Municipalidad provincial de Luya-2023.**”, que les mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior

Nota: para cada pregunta se considera la escala del 1 al 5 donde


1.- Nunca	2.- Casi Nunca	3.- A veces	4.- Casi Siempre	5.- Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DE LAS CONTRATACIONES POR CONVENIO MARCO						
DIMENSIÓN: ADQUISICION						
01	¿ Se cumple con realizar los requerimientos en función al plan anual de contrataciones?					
02	¿ Se cumple con la ejecución de los procedimientos establecidos en el PAC para las compras por convenio marco?					
03	¿ Planifica y formula sus requerimientos de acuerdo a la normativa vigente?					
04	¿ Considera que el procedimiento de contrataciones inicia con un adecuado estudio de mercado de acuerdo a la ley de contrataciones?					
05	¿considera que el área de logística tiene parámetros establecidos para la elección de un proveedor?					
06	¿ Se da cumplimiento a lo establecido en el contrato?					
DIMENSION: PRESUPUESTO						
07	¿ Se cumple con la asignación presupuestal de acuerdo a lo programado, para la adquisición de bienes y servicios?					

08	¿ Considera que los procedimientos de compras a través del convenio marco está orientado al presupuesto por resultados?					
DIMENSION: CONVENIO MARCO						
09	¿ Se realiza análisis de la oferta, demanda y viabilidad de los bienes solicitados mediante el convenio marco?					
10	¿ Se aplican criterios establecidos para la selección del proveedor adjudicatario?					
11	¿ El procedimiento obligatorio de las adquisiciones a través del convenio marco son óptimos?					
12	¿ considera que el uso del convenio marco debe ser obligatorio?					
13	¿ existe razonabilidad en los costos de los productos ofertados mediante la plataforma electrónica?					
14	¿La inclusión de nuevas fichas producto ayudaran a mejorar la gestión de un área operativa?					

N°	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción de las áreas usuarias						
DIMENSIÓN: Conformidad						
15	¿ Su área cumple oportunamente con la conformidad del bien o servicio requerido?					
16	¿ Es oportuno la entrega de bienes por parte del área de abastecimiento?					
17	¿ el área usuaria verifica los productos que ingresan al almacén?					
DIMENSION: EFICIENCIA						
18	¿ la entidad ejecuta acciones de capacitación para las áreas usuarias, referente a la elaboración de requerimientos?					
19	¿ es oportuno el fortalecimiento del convenio marco, ayuda en la gestión de las contrataciones?					
20	¿ El área de abastecimiento atiende oportunamente su requerimiento?					
DIMENSION PRODUCTO FINAL						
21	¿ se encuentra satisfecho con la calidad de los bienes y/o servicios que solicita mediante el catálogo electrónico?					
22	¿ considera que las compras mediante los convenios marco se llevan a cabo teniendo en cuenta los principios que rigen las contrataciones públicas?					

ANEXO 4: FICHA TÉCNICA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.


UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS


Sr:

Presente.

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; luego para manifestarle, que estoy desarrollando el proyecto de investigación titulado: **"Satisfacción de usuarios en contrataciones por convenio marco en la Municipalidad provincial de Luya-2023."**, por lo que conoedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento "Cuestionario" de la presente investigación.

Agradeciéndolo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.


Atentamente,



 Tesisista
 DNI N° 46673164

Adjunto:

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


UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTO

Título del Proyecto de Tesis

SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN CONTRATACIONES POR CONVENIO MARCO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LUYA-2023

Responsable: **Cecilia Bustamante Sánchez**

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación "cuestionario Satisfacción de usuarios en contrataciones por convenio marco en la Municipalidad provincial de Luya-2023.", con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos en base a su criterio y su experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1.- Nunca	2.- Casi Nunca	3.- A veces	4.- Casi siempre	5.- Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					5	-	-
Validez de criterio metodológico					5	-	-
Validez de intención y objetividad de medición y observación					5	-	-
Presentación y formalidad del instrumento					5	-	-
Total, parcial:					20		
TOTAL:					20		

Puntuación:


De 4 a 11: No valida, reformular

De 12 a 14: No valido, modificar

De 15 a 17: Valido, mejorar

De 18 a 20: Valido, aplicar

Apellidos y Nombres	Cecilia Bustamante Altes Sotoca
Grado Académico	Doctor
Mención	Escuela Pública y Gobernabilidad


 Firma


UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

CONSTANCIA DE JUICIO EXPERTO

Yo María Cecilia Bustamante Sánchez, con registro N° _____, a través de la presente certifico que realice el juicio de experto al presente instrumento diseñado por la Bach. Cecilia Bustamante Sanchez, con documento nacional de identidad N° 46673164, para la investigación referente a la tesis de grado "SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN CONTRATACIONES POR CONVENIO MARCO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LUYA-2023, que es un requisito fundamental para optar el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Chachapoyas 14 de Julio del 2024


 47-08-06-98



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

Sr:

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; luego para manifestarle, que estoy desarrollando el proyecto de investigación titulado: **"Satisfacción de usuarios en contrataciones por convenio marco en la Municipalidad provincial de Luya-2023."**; por lo que conoedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento **"Cuestionario"** de la presente investigación.

Agradeciéndolo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente,

Tesista
DNI N° 46673164

Adjunto:

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



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO**

Título del Proyecto de Tesis
SATISFACCION DE USUARIOS EN CONTRATACIONES POR CONVENIO MARCO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LUYA-2023

Responsable: **Cecilia Bustamante Sánchez**

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación "cuestionario Satisfacción de usuarios en contrataciones por convenio marco en la Municipalidad provincial de Luya-2023.", con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos en base a su criterio y su experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1.- Nunca	2.- Casi Nunca	3.- A veces	4.- Casi siempre	5.- Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X	Muy aceptable	-
Validez de criterio metodológico					X	Muy aceptable	-
Validez de intención y objetividad de medición y observación					X	Muy aceptable	-
Presentación y formalidad del instrumento				X		Aceptable	-
Total, parcial:							
TOTAL:					19		

Puntuación:

De 4 a 11: No válida, reformular

De 12 a 14: No válido, modificar

De 15 a 17: Válido, mejorar

De 18 a 20: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres	Sao Miguel Ramiro Enrique
Grado Académico	Doctor
Mención	Denicho

Firma

1643 0582



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

CONSTANCIA DE JUICIO EXPERTO

Yo: **Sao Miguel Ramiro Enrique**, con registro N° 0.44 a través de la presente certifico que realice el juicio de experto al presente instrumento diseñado por la Bach. Cecilia Bustamante Sanchez, con documento nacional de identidad N° _____, para la investigación referente a la tesis de grado **"SATISFACCION DE USUARIOS EN CONTRATACIONES POR CONVENIO MARCO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LUYA-2023"**, que es un requisito fundamental para optar el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

1643 0580

Chachapoyas 19 de FEBRERO del 2024

 UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

Sr:

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; luego para manifestarle, que estoy desarrollando el proyecto de investigación titulado: "Satisfacción de usuarios en contrataciones por convenio marco en la Municipalidad provincial de Luya-2023."; por lo que condecoro de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento "Cuestionario" de la presente investigación.

Agradeciéndolo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.


Atentamente,



Tesisista
DNI N° 46673164

Adjunto:

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

 UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO**

Título del Proyecto de Tesis
SATISFACCION DE USUARIOS EN CONTRATACIONES POR CONVENIO MARCO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LUYA-2023

Responsable: Cecilia Bustamante Sánchez

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación "cuestionario Satisfacción de usuarios en contrataciones por convenio marco en la Municipalidad provincial de Luya-2023.", con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos en base a su criterio y su experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1.- Nunca	2.- Casi Nunca	3.- A veces	4.- Casi siempre	5.- Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					5		
Validez de criterio metodológico					5		
Validez de intencionalidad y objetividad de medición y observación					5		
Presentación y formalidad del instrumento					5		
Total, parcial:					20		
TOTAL:					20		

Puntuación:


De 4 a 11: No válida, reformular

De 12 a 14: No válido, modificar

De 15 a 17: Válido, mejorar

De 18 a 20: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres	Cueva Vega, Edvardon
Grado Académico	Ma / Económico
Mención	Gestión Pública


DNI : 40 28 40 32

 UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

CONSTANCIA DE JUICIO EXPERTO

Yo: Edvardon, CUEVA Vega, Con registro N° _____ a través de la presente certifico que realice el juicio de experto al presente instrumento diseñado por la Bach. Cecilia Bustamante Sanchez, con documento nacional de identidad N° 46673164, para la investigación referente a la tesis de grado "SATISFACCION DE USUARIOS EN CONTRATACIONES POR CONVENIO MARCO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LUYA-2023, que es un requisito fundamental para optar el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Chachapoyas 19 de Julio del 2024


DNI: 40284032

ANEXO 5. BASE DE DATOS

04-05-24.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12 : P6 4 Visible: 33 de 33 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4
2	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
4	4	1	2	2	2	4	4	1	2	3	4	4	3	5	5
5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
6	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	4
7	2	4	4	3	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	1	2	2	2	4	4	1	2	3	4	4	5	5	5
11	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
12	3	3	5	3	2	4	3	4	4	3	2	2	4	2	5
13	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5
14	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
15	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
16	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5
17	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
18	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5
19	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

04-05-24.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12 : P6 4 Visible: 33 de 33 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
19	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5
24	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
25	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
26	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5
27	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
28	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
29	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5
34	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
35	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
36	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5
37															
38															
39															
40															
44															

Vista de datos Vista de variables

04-05-24.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12 : P6 4 Visible: 33 de 33 variables

	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	ADQ	PRES	CONVMARC	CONFORM	EFIC	PRODFNAL
1	4	4	5	5	2	2	3	2	2	25	9	22	14	7
2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	27	8	20	13	12
3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	24	8	22	12	9
4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	15	5	21	14	11
5	4	3	4	3	2	4	3	3	3	22	7	21	10	9
6	3	4	3	3	2	4	4	5	5	20	6	19	10	10
7	4	4	4	3	4	4	4	5	5	19	8	18	11	12
8	4	3	5	2	4	4	4	5	5	23	7	19	10	12
9	4	4	4	4	1	3	3	3	3	24	8	24	12	7
10	5	5	5	4	3	4	5	4	4	15	5	23	14	12
11	4	3	4	3	2	4	4	4	4	22	7	21	10	10
12	2	5	4	4	2	2	3	2	2	20	7	17	13	7
13	5	5	4	4	3	4	4	4	4	24	8	23	13	11
14	5	5	4	4	3	4	4	4	4	23	8	26	13	11
15	4	5	4	4	3	4	4	4	4	25	7	24	13	11
16	3	5	3	3	3	4	3	3	3	24	6	22	11	10
17	5	5	4	4	3	4	4	5	5	27	8	25	13	11
18	4	5	5	5	5	4	4	5	5	28	10	25	15	13
19	4	5	5	5	5	4	4	5	5	29	10	26	15	13
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	6	19	9	9
21	4	4	4	4	4	4	5	4	4	24	9	27	12	13
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	24	12	12

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

04-05-24.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

12 : P6 4 Visible: 33 de 33 variables

	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	ADQ	PRES	CONVMARC	CONFORM	EFIC	PRODFNAL
17	5	5	4	4	3	4	4	5	5	27	8	25	13	11
18	4	5	5	5	5	4	4	5	5	28	10	25	15	13
19	4	5	5	5	5	4	4	5	5	29	10	26	15	13
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	6	19	9	9
21	4	4	4	4	4	4	5	4	4	24	9	27	12	13
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	24	12	12
23	5	5	4	4	3	4	4	4	4	24	8	25	13	11
24	5	5	4	4	3	4	4	4	4	23	8	25	13	11
25	4	5	4	4	3	4	4	4	4	25	7	24	13	11
26	3	5	3	3	3	4	3	3	3	24	6	21	11	10
27	5	5	4	4	3	4	4	5	5	27	8	25	13	11
28	4	5	5	5	5	4	4	5	5	28	10	26	15	13
29	4	5	5	5	5	4	4	5	5	29	10	26	15	13
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	6	19	9	9
31	4	4	4	4	4	4	5	4	4	24	9	27	12	13
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	8	24	12	12
33	5	5	4	4	3	4	4	4	4	24	8	25	13	11
34	5	5	4	4	3	4	4	4	4	23	8	26	13	11
35	4	5	4	4	3	4	4	4	4	25	7	24	13	11
36	3	5	3	3	3	4	3	3	3	24	6	21	11	10
37														
38														

Vista de datos Vista de variables

04-05-24.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	N Numérico	8	0	Se cumple con ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	N Numérico	8	0	Se cumple con ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	N Numérico	8	0	Planifica y form...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	N Numérico	8	0	Considera que ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	N Numérico	8	0	Considera que ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	N Numérico	8	0	Se da cumplimi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	N Numérico	8	0	Se cumple con ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	N Numérico	8	0	Considera que l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	N Numérico	8	0	Se realiza análi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	N Numérico	8	0	Se aplican crite...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	N Numérico	8	0	El procedimient...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	N Numérico	8	0	Considera que ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	N Numérico	8	0	Existe razonabi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	N Numérico	8	0	La inclusión de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	N Numérico	8	0	Su área cumple...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	N Numérico	8	0	Es oportuno la ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	N Numérico	8	0	El área usuaría ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	N Numérico	8	0	La entidad ejec...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	N Numérico	8	0	Es oportuno el f...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	N Numérico	8	0	El área de abas...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	N Numérico	8	0	Se encuentra s...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	N Numérico	8	0	Considera que l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	ADQ	N Numérico	8	0	ADQUISICION	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
24	PRES	N Numérico	8	0	PRESUPUESTO	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ANEXO 6 – CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VARIABLE 1: GESTIÓN EN LAS CONTRATACIONES POR CONVENIO MARCO

Ítem	Ítem Excluidos (*)	Total Dimensiones	N = Prueba Piloto	%
14	0	3	13	100%

Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de Items
0.857	13

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VARIABLE 2: SATISFACCION DE LAS AREAS USUARIAS

Ítem	Ítem Excluidos (*)	Total Dimensiones	N = Prueba Piloto	%
08	0	3	13	100%

Alfa de Cronbach	Nº de Items
0.857	06