



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de las contrataciones del Estado y satisfacción del usuario en
la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Perez Abal, Jhomira Mayte - (ORCID: 0000-0001-9195-3007)

ASESOR:

MBA. Paredes del Águila, Jardiel - (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión
de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

HUARAZ - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta Tesis está dedicada a mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más en mi carrera profesional, a mis hermanos y a toda mi familia porque con sus consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida brindándome su bendición y sabiduría, de igual manera el reconocimiento especial a mi Madre y a mi Padre, que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me brindaron su apoyo incondicional para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de tablas.....	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización:	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación	15
3.5. Procedimientos.....	15
3.6 Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	33
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.....	34
Anexo 2: Cuestionario	37
Anexo 3: Solicitud de autorización.....	41

Anexo 4: Carta de aceptación	41
Anexo 5: Validación de expertos.....	43

Índice de tablas

Tabla 1: Segmentación	13
Tabla 2: Tamaño de la muestra	14
Tabla 3: V1 Gestión de las Contrataciones del Estado* V2 Satisfacción del usuario	17
Tabla 4: V1 Gestión de las Contrataciones del Estado* V2 Satisfacción con la compra de bienes	18
Tabla 5: V1 Gestión de las Contrataciones del Estado* V2 Satisfacción con Prestación de Servicio.	19
Tabla 6: V1 Gestión de las Contrataciones del Estado* V2 Satisfacción con ejecución de obras por contrata.	20
Tabla 7: Resultados de las pruebas de normalidad	21
Tabla 8: Medidas de regularidad:	21
Tabla 9: Utilización de estadístico:	22
Tabla 10: Correlación entre V1 Gestión de las Contrataciones del Estado y V2 Satisfacción del usuario	23

RESUMEN

La investigación se fijó el objetivo Describir la relación entre la gestión de las Contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022, el tipo de investigación fue aplicada, el estudio siguió la ruta cuantitativa, respecto al Diseño de investigación, se hizo uso del diseño no experimental: transversal descriptivo correlacional; en cuanto a la población, ésta estuvo conformada por 77 proveedores de la Municipalidad Distrital de Marcará, siendo la muestra 65 proveedores, para lo cual se aplicó el muestreo aleatorio simple. En cuanto a la técnica utilizada para la recopilación de la información fue la encuesta, mientras que el instrumento fue el cuestionario estructurado con alternativas de respuesta tipo Likert, los resultados a los que se arribaron fueron que el coeficiente de correlación = 0,777** y una Sig. = 0,000 < 0.01 cifras que indican una correspondencia alta entre las variables. Se concluye: Existe una relación alta entre la gestión de las Contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Marcará, por lo que una gestión eficiente coadyuvará a la utilización adecuada de los recursos económicos del Estado Peruano asignados a la Municipalidad Distrital de Marcará

Palabras clave:

Gestión de las Contrataciones del Estado, satisfacción del usuario, Municipalidad

ABSTRACT

The research set itself the objective of describing the relationship between the management of State Contracting and user satisfaction in the District Municipality of Marcará, Carhuaz 2022, the type of research was applied, the study followed the quantitative route, regarding the Design of research, non-experimental design was used: cross-sectional descriptive correlational; Regarding the population, it was made up of 77 providers from the District Municipality of Marcará, with a sample of 65 providers, for which simple random sampling was applied. Regarding the technique used to collect the information, it was the survey, while the instrument was the structured questionnaire with Likert-type response alternatives, the results obtained were that the correlation coefficient = 0.777** and a Sig. = 0.000 < 0.01 figures that indicate a high correspondence between the variables. It is concluded: There is a high relationship between the management of State Procurement and user satisfaction in the District Municipality of Marcará, so efficient management will contribute to the proper use of the economic resources of the Peruvian State assigned to the District Municipality. of Marcará.

Keywords:

Management of State Procurement, user satisfaction, Municipality

I. INTRODUCCIÓN

La contratación pública peruana es un conjunto de normas, reglamentos, procedimientos y demás instrumentos que sirven al Estado para obtener servicios, bienes u obras tanto de personas naturales como jurídicas, prestando servicios a los ciudadanos para satisfacer una necesidad o solucionar problemas. (Instituto de Ciencias HEGEL, 2021)

El encargado de supervisar los procesos de contratación del estado para mantenerlos competitivos, completos y eficientes orientados al beneficio de la ciudadanía peruana es la OSCE.(OSCE, n.d.)

La normativa sobre Contrataciones del Estado, con sus recientes modificaciones, mostraron un notable avance desde el punto de vista oficial, habiéndose introducido en la Ley de Contrataciones Públicas, cuestiones de ordenamiento jurídico, aspectos económicos, financieros e incluso técnicos, ya que se carecía de sustento legislativo. (Retamozo Linares, 2018).

No cabe duda que la pandemia del COVID-19 en la república peruana ha provocado no solamente inestabilidad económica y social, añadido a ello también ha producido inestabilidad en la totalidad de los sectores, empezando por el sector público y luego el privado. Desde otro ángulo, los proveedores, los contratistas, logísticos tenían la incertidumbre sobre las medidas y decisiones tomadas por el gobierno de turno con el Decreto Legislativo 044-2020-PCM, documento con el cual el gobierno declaró en emergencia nacional al país por un plazo de 15 días calendario. (Actualidad Empresarial, 2020)

Un proyecto de investigación que abordó la gran corrupción en el sector de la construcción peruana, enfocándose en los ilícitos cometidos en el caso del llamado “Club de la Construcción”, una organización de gestores de empresas privadas, que utilizaron prácticas corruptas y colusión con funcionarios y autoridades de alto rango, lograron monopolizar y sobreestimar la contratación aumentando el costo de las obras públicas y afectando la competencia en la industria, entre otros graves defectos. (Hennings Julio, 2020).

Pero, por otro lado, para las contrataciones gubernamentales ha habido versiones que argumentan que la ley tiene errores, concluyendo en que fue

imposible comprar un millón de tablets para los estudiantes de zonas rurales a finales del año 2020 y se vuelve a discutir el papel de la Ley de Contrataciones de Estado. (Diario El Comercio, 2020).

Asimismo, en la gestión del expresidente Martín Vizcarra, la ex ministra de Economía, María Antonieta Alva, señaló que, a pesar de toda la seguridad que tiene la Ley de Contrataciones, aun así, hubo reportes de mucha corrupción (Diario El Comercio, 2020).

El analista Maurice Saux, señala que esta ley es muy compleja dado a que es útil, sirve para comprar “desde tomógrafos hasta ladrillos”; sin embargo, si se desea realizar modificaciones, es más prudente evaluar aquellos procesos que estuvieron mal llevados. (Diario El Comercio, 2020).

Ya sea que la normatividad sea adelantada o no, o si ésta contiene fallas, lo cierto es que cualquier sea el caso, en las instituciones del Estado, la corrupción ha aumentado, pues de acuerdo a la versión de Nelson Shack, Contralor General, el Perú perdió S/ 23,297 millones por corrupción e inconductas en el 2019 y el perjuicio por actos ilícitos llegaron a S/ 22,059 millones durante el 2020 según estudios que realizó la propia Contraloría General de la República (Diario Oficial El Peruano, 2021).

Entonces, lo que se puede desprender de lo mencionado por Nelson Shack, se destinan fuertes sumas de dinero a las entidades del Estado Peruano para que realicen el gasto correspondiente en proyectos diversos que busquen mejorar la calidad de vida de la población, al margen de la corrupción, que no es el tema de investigación, sino el de la asignación presupuestal. Al respecto, ante un análisis del portal de transparencia económica del Ministerio de Economía y Finanzas, la Municipalidad Distrital que más recursos ha recibido en el Departamento de Ancash, es la Municipalidad Distrital de San Marcos, cuyo PIA para el año 2021 fue de 171,329,648 de soles, mientras que su PIM fue 749,160,870, aunque el presupuesto es considerado el más abultado en el Perú, el avance de gasto de este presupuesto solo fue del 37.7%, evidenciando una pésima gestión. En contraste a lo presentado, la Municipalidad Distrital de La Libertad, con un PIA de 3,049,150 y un PIM de 11,065,333 logró un avance del 97.2%. Centrándose en la realidad de la

comuna sujeta a investigación, la Municipalidad Distrital de Marcará, en el mismo periodo tuvo un PIA de 5,191,223 y un PIM de 14,855,850, evidenciando un avance del 53.5%, según el (Ministerio de Economía y Finanzas, 2022), lo que lleva a cuestionarse el nivel de gestión de las contrataciones del Estado, que afectaría directamente a la satisfacción que pueda contar la población o los usuarios, en general, un pésimo servicio que recibiría la ciudadanía, trayendo consigo molestia, insatisfacción y retraso en el desarrollo de los pueblos, lo que nos conlleva a plantearnos la siguiente pregunta: ¿Cómo se relaciona la gestión de las contrataciones del Estado y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022?

Una correcta gestión de las contrataciones genera la satisfacción del usuario y es fundamental para el éxito de la Entidad y no exista ningún reclamo de parte de los proveedores. (Michael Lamoureux, 2018)

Respecto a la justificación teórica, el estudio se realizó con el propósito de mejorar la gestión de las contrataciones y sea eficiente para el logro de los objetivos institucionales y los usuarios se encuentren satisfechos. En la justificación práctica, el estudio cuenta con un diseño correlacional, y se presentó alternativas de solución para mejorar los índices de las variables en estudio.

Se fijó como objetivo general Describir la relación entre la gestión de las Contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022. Los Objetivos específicos son: 1. (Describir la relación entre la gestión de las Contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario con la compra de bienes en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022); 2. (Describir la relación entre la gestión de las Contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario con la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022) y 3. (Describir la relación entre la gestión de las Contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario con la realización de obras en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022).

Lo que lleva a fijar la hipótesis general: La gestión de las Contrataciones del Estado se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional según; Villegas, Paredes (2020) Este estudio se basó en el presupuesto estatal en el 2017 con un valor de distribución de \$ 36,818 millones y 2018 de 34,818 \$ millones que represento una reducción de 5, 34% con respecto al año anterior, fue importante para sus agencias estatales, así como su adquisición en presupuestos en este contexto, las entidades estatales usaron obligatoriamente el sistema nacional de Contratación Pública de la República del Ecuador (SNCP), los métodos electrónicos aumentaron significativamente desde el comienzo de la primera exposición de características de venta, esta fue una nueva oportunidad para que los proveedores mejoren la recopilación en su entrada, así como las organizaciones estatales que tenían Seguridad y practicidad en los factores monetarios, El Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP) es una organización responsable de administrar las compras y el proceso de venta bajo este método. El estudio tenía un método de medición cuantitativo, las variables se basaron en datos estadísticos y la información confiable. En dicho estudio se han aplicado a toda la población bajo el tema de investigación, la herramienta mencionada anteriormente es lo que recopiló la información proporcionada para catalogar al sistema nacional en la contratación pública (SNCP), tuvo un enlace para calificar si es un producto de buena calidad. La información tuvo que ser proporcionada por el SERCOP. El objeto de estudio de las adquisiciones fue del 2017 y 2018 en esta herramienta catalogo electrónico y ha sido un aumento en los ingresos que se beneficia los proveedores El departamento de compras públicas aprecian el servicio que ofrece el proveedor en el SNCP, pero SERCOP obvio las calificaciones, por lo tanto, las anomalías de esta área no se corregirán con prontitud.

En el ámbito nacional según; Bravo (2021) Este estudio presentó como objetivo: definir la relación entre las contrataciones electrónicas y la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021, habiendo trabajado con un estudio con tipología básica porque los datos se evalúa por la base teórica actual ya existentes con el diseño no experimental, correlacional, transversal, incluida una población, que significa decir 30 expertos en la contratación de gobiernos locales en el área de San Martín, se aplicó el cuestionario, se ha

concluido que hubo una relación entre dos de las dimensiones de las actuaciones preparatorias, con la satisfacción de los usuarios, lo que es significativo ($P < 0.001$; $RHO > .75$), Finalmente, hubo una relación entre las contrataciones públicas y la satisfacción de los usuarios, directa y significativa ($p < 0,001$, $RHO = 0.743$) Mostrando así la hipótesis del estudio.

Arce (2019) El estudio actual planteó el objetivo identificar relación existe entre la gestión de contrataciones por acuerdo marco y la satisfacción en usuarios de Perú Compras, siendo la tipología del estudio aplicada, diseño utilizado, el descriptivo correlacional, la población la conformaron 32 proveedores de convenio marco, la técnica utilizada es una encuesta, siendo el instrumento un cuestionario utilizado para las 2 variables. El principal hallazgo es que hubo una relación entre las dos variables del Proyecto, se obtuvo como coeficiente de correlación de Pearson (0.715), siendo significativo con tendencia positiva. Lo mismo incluye aprobar la hipótesis de que si hubo una relación directa y significativa entre las variables estudiadas.

Huamaní (2021) presentando el objetivo determinar si existe una relación entre el gobierno electrónico y las compras gubernamentales en el Ministerio del Interior; para lo cual consideró el método de hipotético y a la vez deductivo, con tipo correlacional causal, bajo la ruta cuantitativa y un diseño no experimental, corte transversal. Para la encuesta fue tomada una muestra de 180 funcionarios del Ministerio del Interior, siendo la muestra no probabilística de 30, por lo que se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de información que fue confirmado por juicio de los expertos, fija su nivel de confianza en 0,8. Se concluyó que existe una fuerte relación entre el gobierno electrónico y las Contrataciones del Estado en el Ministerio del Interior, 2020.

Vásquez (2018) El objetivo del estudio fue la determinación de la relación entre la contratación pública y la transparencia de los servidores en la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, 2018. Con tipología básica, diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, se identificó la relación entre las dos variables. La población incluyó a 58 funcionarios pertenecientes a la Municipalidad en estudio. La muestra incluyó a toda la población del distrito, se

elaboró un cuestionario de acuerdo al OSCE (2017) que consiste de 22 ítems y se hizo uso del SPSS v.24 para que se procese los datos. Aquellos resultados obtenidos de la encuesta determinaron que la primera variable se relaciona directamente con la segunda variable de la transparencia, con el coeficiente de correlación de Spearman de 0,459. Siendo contrastada la hipótesis propuesta y la relación entre las dos variables, siendo moderada o media.

Cruz (2019) señala que su investigación, fue importante porque pudo realizar importantes diagnósticos acerca de variables consideradas, siendo estas, la gestión de los contratos públicos y el logro de los objetivos organizacionales, hipótesis: la gestión de las contrataciones estatales influyó en gran medida en el logro de las metas organizacionales de la universidad. La tipología considerada fue no experimental, de acuerdo a la finalidad fue aplicada, con carácter de investigación mixta, la información se procesó en el Spss V.24, los resultados de la investigación tuvo un impacto altamente significativo en el logro de las metas organizacionales, debido a que el coeficiente de Pearson fue = 0,893 (positivo alto) con un nivel de significancia menor ($P < 0,01$); en el que se aceptó la hipótesis alterna demostrando que las Contrataciones del Estado incide significativamente para el logro de las metas organizacionales. El coeficiente de determinación de Pearson fue de 0.797, por lo que el logro de las metas organizacionales resulta influenciado por la gestión de las Contrataciones del Estado con el 79,7%.

En el ámbito local según; Carretero (2021) su estudio planteó como meta determinar la relación que hay entre la contratación del estado y entre la transparencia entre los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de Antonio Raimondi 2020. El estudio se realizó de forma sistemática utilizando modelo cuantitativo, nivel correlacional aplicando el diseño no experimental y de corte transaccional, la población de investigación incluyo 30 trabajadores, se hizo uso de la técnica de la encuesta con su herramienta el cuestionario. De acuerdo al resultado obtenido para las dimensiones de la primera variable que es las Contrataciones del Estado, de igual forma, se identificó un alto grado de correlación positiva, encontrándose el Rho de Spearman en 0,70 y un nivel de significancia de 0,000. Conclusión: si existe una asociación entre las dos variables de los funcionarios de la Municipalidad Provincial.

La Ley N° 30225 Su finalidad es establecer un marco legal que oriente la contratación de servicios, compra de bienes, trabajo para la realización de fines públicos en un enfoque de valor por dinero, en el ámbito del Sistema de Abastecimiento. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021)

Una definición importante de Contrataciones del Estado la presenta (Vásquez Valderrama, 2018), las Contrataciones del Estado es un conjunto de medidas técnicas implementadas en el marco de las contrataciones respecto de los bienes y servicios para el Estado, con el fin de asegurar su realización de la manera óptima, las entidades deben seguir estándares técnicos, administrativos y legales para acercarlos al logro de las metas especificadas y dentro de los recursos presupuestarios.

En el marco del deseo de considerado como contratista, postor o participante, es requisito indispensable el hecho de tener inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores (RNP), adicionándose el hecho de no encontrarse impedido, sancionado ni aún estar inhabilitado para poder contratar con el Estado.(Perú Contrata, 2014)

La regulación de las Contrataciones del Estado es de gran importancia en el campo legal, porque, debido a esto, las entidades estatales pueden comprar bienes directa o indirectamente a las necesidades del público. Todos los contratos de registro se llevan a cabo con fondos públicos, por lo que deben registrarse de acuerdo con los principios de la Ley para usar y maximizar los recursos públicos. En el sector público se debe seguir el proceso de Contrataciones del Estado con la supervisión del Órgano Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), es la que monitorea toda contratación pública en la ley de Perú, incluido las contrataciones por administración directa. (Calixto, 2020).

En esa misma línea, (Organisation for Economic Co-operation and Development, 2014) señala: las contrataciones públicas se refieren a la adquisición que realizan los gobiernos tanto nacionales, regionales y locales, así como las empresas del Estado de bienes, servicios y obras. La contratación pública representa una parte significativa del dinero de los contribuyentes peruanos, Se espera que los gobiernos implementen de manera efectiva y con estándares altos

de comportamiento en la búsqueda de la garantía en la prestación de los servicios con la característica de tener alta calidad y cuidar el interés público.

Siguiendo esta ruta, (Calixto, 2020) refiere que la gestión de las Contrataciones del Estado, integra una actividad pública transversal de gran trascendencia que hacen posible que se realice las ejecuciones políticas, proyectos, y aseguran la eficiencia y eficacia respecto del gasto público de las entidades a través de la adquisición de servicios, bienes, así como de obras que realiza el gobierno en sus diferentes niveles.

En este sentido, la gestión de las Contrataciones del Estado está compuesta por los siguientes elementos:

Elementos Legales: Salazar (2013) Señala acerca de los elementos legales que intervienen en la gestión de contrataciones tienen que ver con el cumplimiento de la normativa, especialmente con los plazos y procedimientos establecidos, ya que muchos procesos se pierden, por lo que no se activarán si no se finaliza el proceso anterior.

Elementos Organizacionales: Salazar (2013) Explica que los elementos organizativos en la gestión de las contrataciones se refieren de manera concreta a la forma en que se establece la entidad pública para dar cumplimiento a lo establecido en las normativas, por lo que se deben definir y asignar las funciones del área de logística, se asignan recursos para su implementación, y se crean herramientas de gestión para implementar el plan anual de contrataciones, tales como elaborar los manuales de los procedimientos, y la definición de la organización que será de auditoría y control; así como la definición de los niveles jerárquicos para la toma de decisiones, y en este último caso evitar la injerencia de las autoridades competentes en las decisiones técnicas de gestión de contrataciones.

Elementos del Potencial Humano: para esta dimensión, Salazar (2013). Explica acerca del factor humano en la gestión de contrataciones se refiere a la entidad de como designa a un personal para dirigir los procesos de selección de los proveedores, seguimiento y evaluación de contratos, así como los procesos deben estar vinculados en cuanto al número de personas al número de procesos, pero al

mismo tiempo basado en la competencia de los empleados, tanto en términos de conocimiento y como de procedimientos sobre las contrataciones (p.35).

Acerca de la Satisfacción del usuario, (Romero-Torres et al., 2020) señaló que en este campo hay una variedad de métodos para calcular la satisfacción del cliente. Un método muy conocido y de uso frecuente es el método ServQual, propuesto por Parasuraman et al. (en 1985), Este método fue desarrollado para medir la satisfacción dentro de una organización, pero con limitaciones en cuanto al límite de dimensiones y los factores utilizados.

La satisfacción ciudadana en el caso específico de la administración pública se considera como un área de producción importante. Por lo tanto, la identificación y análisis de necesidades y expectativas debe ser la base para el diseño de servicios. En general, el funcionamiento de un departamento, organización, agencia o ayuntamiento. (Aiteco Consultores, n.d.)

Las personas se están dando cuenta cada vez más de la importancia de participar en las decisiones que les afectan. Afirman que los resultados de la gestión pública crean confianza en las instituciones públicas, garantizando el derecho de las personas a la información, que hay mayor transparencia en el manejo efectivo de los recursos, que rinden cuentas y que la rendición de cuentas son mecanismos de evaluación y reducción de los índices de corrupción. Por tanto, estos factores se convierten en requisitos de obligado cumplimiento para la sostenibilidad y la innovación en la gestión de los organismos públicos.(Leandro Rocca, 2016)

Los organismos estatales implementan estos contratos en la gestión y ejecución de obras, así como de proyectos nacionales a través de los siguientes métodos: Contratación directa, Subasta inversa electrónica, Comparación de precios, Contratación de consultores individuales, Adjudicación simplificada, Licitación Pública con Precalificación y Licitación y concurso público (Instituto Hegel, 2021).

En este caso, hablar de la satisfacción del usuario externo es referirse al grado en que una organización cumple con las percepciones y expectativas de los usuarios sobre los servicios que brinda. (Becerra-Canales et al., 2020).

La satisfacción del usuario posee niveles, estos niveles han sido estudiados por (Kotler & Armstrong, 2012) quienes sostienen que después adquirir un servicio o producto, la clientela experimenta alguno de los 3 niveles:

Insatisfacción: Éste va a ocurrir en cuanto el desempeño percibido de un producto está por debajo de las expectativas de los clientes.

Satisfacción: Éste va a ocurrir en la medida de que el desempeño percibido de un producto va a coincidir con las expectativas con que cuenta el cliente.

Complacencia: Éste va a ocurrir cuando el desempeño percibido va a exceder a las expectativas planteadas por el cliente.

Así, determinar el nivel o grado de satisfacción del cliente o usuario facilita la identificación de la preferencia de ese cliente o usuario por la organización o empresa. Por ello, las empresas ahora están diseñando estrategias competitivas y campañas publicitarias agresivas encaminadas a deleitar a sus clientes o usuarios. Las empresas u organizaciones consideran crítico y relevante el conocimiento y análisis de las opiniones o juicios de los consumidores o usuarios finales, con el fin de poder medir la eficacia o la eficiencia. La medición de la satisfacción les permite la autorreflexión y el replanteamiento para realizar ajustes en los procedimientos y sistemas de atención, así como orientación para la mejora de los recursos humanos. (Pérez, 2018)

En base a lo que establece (Becerra-Canales et al., 2020) podemos establecer que la Satisfacción del Usuario Externo o cliente externo se refiere al nivel o grado en cuanto al cumplimiento de parte de la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz, referidas a las percepciones y expectativas del usuario relacionado a los servicios municipales que esta institución ofrece a sus pobladores.

En cuanto a sus dimensiones, podemos establecer tres dimensiones claramente diferenciadas, entre las que se presentan:

Satisfacción con la compra de bienes, es el grado de satisfacción respecto a la adquisición de bienes los cuales sirven para la prestación de servicios municipales orientados a la población, entre las que se pueden encontrar a la

maquinaria, equipos y materiales, con los cuales se pueden ofrecer mejores servicios.

Satisfacción con la prestación de servicios, es el grado de satisfacción respecto a los servicios que recibe el usuario en cuanto a las funciones y competencias establecidas en la Ley Orgánica de Municipalidades.

Satisfacción con la realización de obras, se considera como el grado de satisfacción respecto a las obras municipales, comprendiendo la construcción de infraestructura pública, reparación y mantenimiento, los cuales generan desarrollo en el ámbito de las municipalidades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Se hizo uso del tipo de investigación aplicada y tuvo como objetivo identificar, a través del conocimiento científico con los medios (metodologías, protocolos, técnicas) para satisfacer una necesidad reconocida y específica. (Consejo Nacional de Ciencia, 2018).

Es de orientación hacia la ruta cuantitativa, (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).) referida a que en la investigación se van a presentar una serie de procesos que se encuentran debidamente organizados de manera secuencial, permitiendo la verificación de la hipótesis.

Diseño de investigación:

El estudio contó con el diseño no experimental: transversal correlacional (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018); debido a que fue realizado no manipulando deliberadamente las variables e indagar las incidencias en que se manifiestan dentro del enfoque cuantitativo. (Erick Perez, 2021)

3.2. Variables y operacionalización:

Variables:

Variable independiente (VI): Gestión de las Contrataciones del Estado.

Variable dependiente (VD): Satisfacción del usuario.

- **Definición Conceptual:**

Las Contrataciones del Estado es el vínculo jurídico entre una persona ya se (física o jurídica) y el gobierno que tiene como finalidad de proveer de bienes o servicios.(Centro de Especialización en Gestión Pública., 2020)

La satisfacción del usuario se demuestra cuando el proceso administrativo que realiza la municipalidad distrital es eficiente y

transparente, que genera confianza al proveedor para seguir brindando el servicio o adquisición de bienes. (Secretaría de Gestión Pública, 2019)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La población está conformada por los proveedores de la Municipalidad Distrital de Marcará, constituido de la siguiente manera:

Tabla 1. Segmentación

Tipo de proveedor	Cantidad
Contratos de consultoría	8
Contratos de servicio	4
Ejecución de obras	10
Orden de servicio	40
Proveedores de compra	15
Total	77

Fuente: Unidad de Logística y Control Patrimonial – Municipalidad Distrital de Marcará

- **Criterios de inclusión:** En este criterio, se tomó en consideración a la totalidad de proveedores que desde enero hasta marzo se encuentren brindando el abastecimiento de bienes o prestación de servicios y la ejecución de obras que aun no se encuentran culminadas de la Municipalidad Distrital de Marcará.
- **Criterios de exclusión:** Los que no tengan vínculo de negocio alguno o contrato con la entidad hasta el mes de marzo.

Muestra:

La muestra estuvo constituida por 65 proveedores del distrito de Marcará - Provincia de Carhuaz, para lo cual (Murray R. Spiegel & Larry J. Stephens,

2009), sugiere al siguiente formulario que permitió el cálculo del tamaño muestral, en cuanto se disponga de algunos datos básicos sobre la población objetivo, la fórmula es:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2 [N - 1] + Z^2 pq}$$

Donde:

N = 77 Población
 Z = 1.96 Nivel de confianza p = 0.5
 Probabilidad de ocurrencia q = 0.5
 Probabilidad de no ocurrencia
 E = 0.05 Error sistemático

 (n) = 65

La muestra estará estratificada de la siguiente manera:

Tabla 2. Tamaño de la muestra

Tipo de proveedor	Cantidad
Contratos de consultoría	7
Contratos de servicio	3
Ejecución de obras	8
Orden de servicio	34
Proveedores de compra	13
Total muestra	65

Muestreo:

Como técnica de muestreo se utilizó el muestreo aleatorio simple, procediendo a encuestar a los usuarios que se salen del local de la Municipalidad Distrital de Marcará.

Unidad de análisis:

La unidad de análisis aglutinó a los proveedores de la Municipalidad Distrital de Marcará.

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica de investigación

La técnica manipulada en la investigación fue la encuesta, el cual fue aplicada directamente a los usuarios.(Carlos Sabino, 1992)

Los Instrumentos de investigación están:

Conformada por 24 ítems, 12 para medir la primera variable y 12 para medir la segunda variable, con escala psicométrica de Likert que se aplicó a la muestra, las cuales tendrá las escalas siguientes:

1. Completamente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Completamente de acuerdo

3.5. Procedimientos

La recopilación de los datos en el campo, tuvo la siguiente secuencia: se apersonó a la Municipalidad Distrital de Marcará durante 2 semanas a esperar a que se acercaran los proveedores, a quienes se les aplicó la encuesta de manera aleatoria, hasta completar la cantidad considerada en la muestra. Posterior a ello se revisó la calidad de los datos recabados, esto constituye la verificación en cuanto a los cuestionarios, éstos deberían estar totalmente llenados (en cuanto a las respuestas a través de las alternativas

consideradas), para luego proceder con el siguiente paso, tratándose de los métodos de análisis de los datos. Adicionalmente, se identificaron adecuadamente las teorías respecto a las variables, los antecedentes que correspondan en cuanto al nivel y tipo de análisis requeridos por la investigación, logrando desarrollar una triangulación entre la teoría, los resultados y la coincidencia o no con lo hallado por otros investigadores en el marco estudio realizado.

3.6 Métodos de análisis de datos

Los datos siguieron la metodología:

- Una vez recogidos los datos mediante la técnica de la encuesta, se procedió a vaciarlos en una hoja Excel.
- Luego se procedió a elaborar tablas y figuras de frecuencia para poder explicar el comportamiento de las variables.
- Se procedió a migrar los datos hacia el programa SPSS V. 25, para poder realizar la prueba de hipótesis correspondiente.

3.7. Aspectos éticos

Tuvo en cuenta la investigación, los siguientes aspectos éticos:

- Se respetó la privacidad y anonimato de los encuestados.
- Se respetó los datos, procesándolos tal cual se recopilaron.
- Se respetó los derechos de autor, evitando tomar como propia textos de autoría ajena.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Objetivo general

Describir la relación entre la gestión de las Contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022.

Tabla 3. V1 Gestión de las Contrataciones del Estado* V2 Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			Total
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión de las contrataciones del Estado	Deficiente	Recuento 5	0	0	5
		% del total 7,7%	0,0%	0,0%	7,7%
	Poco eficiente	Recuento 2	30	11	43
		% del total 3,1%	46,2%	16,9%	66,2%
	Eficiente	Recuento 0	5	12	17
		% del total 0,0%	7,7%	18,5%	26,2%
Total	Recuento 7	35	23	65	
	% del total 10,8%	53,8%	35,4%	100,0%	

Fuente: Cuestionario de Gestión de las Contrataciones del Estado y

Satisfacción del usuario Interpretación:

Se puede observar en la tabla, el 46.2% señalan que la gestión de las Contrataciones del Estado es poco eficiente, pero a la vez se encuentran satisfechos, el 18.5% considera que la gestión de las Contrataciones del Estado es eficiente y a la vez está muy satisfecho; el 16.9% considera que la gestión de las Contrataciones del Estado es poco eficiente, pero a la vez se sienten muy satisfechos, entre los resultados más resaltantes.

Objetivo específico 1:

Describir la relación entre la gestión de las Contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario con la compra de bienes en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022.

Tabla 4. V1 Gestión de las Contrataciones del Estado* V2 Satisfacción con la compra de bienes.

		Satisfacción con la compra de bienes			Total
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión de las contrataciones del Estado	Deficiente	Recuento	5	0	0
		% del total	7,7%	0,0%	0,0%
	Poco eficiente	Recuento	4	26	13
		% del total	6,2%	40,0%	20,0%
	Eficiente	Recuento	0	5	12
		% del total	0,0%	7,7%	18,5%
Total	Recuento	9	31	25	65
	% del total	13,8%	47,7%	38,5%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Gestión de las Contrataciones del Estado y Satisfacción del usuario. Interpretación:

Se puede observar en la tabla N° 4, el 40% de los encuestados señala que la gestión de las Contrataciones del Estado es poco eficiente, a la vez está satisfecho con la compra de bienes, el 20% de señala que la gestión de Contrataciones del Estado es poco eficiente, pero está muy satisfecho con la satisfacción con la compra de bienes, el 18.5% refiere que la gestión de las Contrataciones del Estado es eficiente, con el cual están muy satisfechos con la compra de bienes.

Objetivo específico 2:

Describir la relación entre la gestión de las Contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario con la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022.

Tabla 5. V1 Gestión de las Contrataciones del Estado* V2 Satisfacción con Prestación de Servicio.

Satisfacción con la Prestación de Servicio

		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
<i>Gestión de las Contrataciones del Estado</i>	Deficiente Recuento	5	0	0	5
	% del total	7,7%	0,0%	0,0%	7,7%
	Poco eficiente Recuento	2	29	12	43
<i>Contrataciones del Estado</i>	% del total	3,1%	44,6%	18,5%	66,2%
	Eficiente Recuento	0	5	12	17
	% del total	0,0%	7,7%	18,5%	26,2%
Total	Recuento	7	34	24	65
	% del total	10,8%	52,3%	36,9%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Gestión de las Contrataciones del Estado y Satisfacción del usuario. Interpretación

Se puede observar en la tabla N° 5 que el 44.6% de los encuestados señala que la gestión de las Contrataciones del Estado es poco eficiente, a la vez está satisfecho con la prestación de servicios, el 18.5% señala que la gestión de las Contrataciones del Estado es eficiente y a la vez está muy satisfecho con la prestación de servicios, el 18.5% refiere que la gestión de las Contrataciones del Estado es poco eficiente y a la vez está muy satisfecho con la prestación de servicios, entre los resultados más importantes.

Objetivo específico 3:

Describir la relación entre la gestión de las Contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario con la realización de obras en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022.

Tabla 6. *V1 Gestión de las Contrataciones del Estado* V2 Satisfacción con ejecución de obras por contrata.*

<i>Satisfacción con la ejecución de obras por contrata</i>						
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
		o	o	o	Total	
<i>Gestión de las Contrataciones del Estado</i>	Deficiente	Recuento	5	0	0	5
		% del total	7,7%	0,0%	0,0%	5
	Poco eficiente	Recuento	0	30	13	7,7%
		% del total	0,0%	46,2%	20,0%	43
	66,2%					
	Eficiente	Recuento	0	5	12	17
		% del total	0,0%	7,7%	18,5%	26,2%
Total		Recuento	5	35	25	65
		% del total				100,0%
		total	7,7%	53,8%	38,5%	%

Fuente: Cuestionario de Gestión de las Contrataciones del Estado y Satisfacción del usuario. Interpretación:

Se puede observar en la tabla N° 6 que, el 46.2% de los encuestados refiere que la gestión de las Contrataciones del Estado es poco eficiente, pero a la vez, se encuentran satisfechos con la ejecución de obras por contrata, el 20% indica que la gestión de las Contrataciones del Estado es poco eficiente, a la vez está muy satisfecho, el 18.5% indica que la gestión de las Contrataciones del Estado es eficiente y a la vez está muy satisfecho, entre los resultados más resaltantes.

Prueba de Normalidad

Esta prueba empleó un análisis donde comprobamos las correspondencias y conjeturas formuladas.

Tabla 7. *Resultados de las pruebas de normalidad*

Kolmogorov-Smirnov ^a	Shapiro-Wilk
---------------------------------	--------------

	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de las Contrataciones del Estado	,258	65	,000	,845	65	,000
Satisfacción del usuario	,202	65	,000	,870	65	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

H0: La distribución de la variable aleatoria es distinta a la distribución normal

H1: La distribución de la variable aleatoria no es distinta a la distribución normal

Tabla 8. Medidas de regularidad:

Normalidad			
V1	Sig. = 0.000	<	$\alpha = 0.05$
V2	Sig. = 0.000	<	$\alpha = 0.05$

Tabla 9. Utilización de estadístico:

Tipo	Calificativo	Situación a emplear
Paramétrico	r de Pearson	Sig. Vi y V2 < 0.05
No paramétrico	Rho de Spearman	Sig. V1 y V2 < 0.05 Sig. < 0.05 y Sig. > 0.05 o viceversa

Resultados inferenciales

Hipótesis general

H0: La gestión de las Contrataciones del Estado se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022.

H1: La gestión de las Contrataciones del Estado no se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022.

Tabla 10. *Correlación entre V1 Gestión de las Contrataciones del Estado y V2 Satisfacción del usuario*

		Gestión de las Contrataciones Estado	Satisfacción del usuario del
Rho de Spearman	Gestión de las Contrataciones Estado	1000	,777**
	Satisfacción del usuario	65	1000
	de del correlación Sig.	.	,000
	(bilateral)	,777**	65
	N		65
	de usuario		
	Sig.	,000	.
	(bilateral)		
	N	65	65

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

Fuente: Cuestionario de Gestión de las Contrataciones del Estado y Satisfacción del usuario.

Interpretación

Se representa un coeficiente de correlación = 0,777** y una Sig. = 0,000 < 0.01 cifras que indican una correspondencia alta de Gestión de las Contrataciones del Estado y Satisfacción del usuario, por lo que se admitió rechazar la conjetura

negativa y consentir la hipótesis afirmativa. Concluyendo que existe una correlación entre ambas variables.

V. DISCUSIÓN

1. Respecto al objetivo general, describir la relación entre la gestión de las Contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022, se planteó la hipótesis general, la gestión de las Contrataciones del Estado se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022, los resultados a los que se arribaron fueron que el coeficiente de correlación = 0,777** y una Sig. = 0,000 < 0.01 cifras que indican una correspondencia alta entre la Gestión de las Contrataciones del Estado y la Satisfacción del usuario, por lo que se admitió rechazar la conjetura negativa y consentir la hipótesis afirmativa, destacando que existe una correlación entre ambas variables. Estos resultados son concordantes con lo hallado por Bravo (2021) quien en su estudio presentó como el objetivo, definir la relación entre las contrataciones electrónicas y la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021, obteniendo como resultado una relación entre las contrataciones públicas y la satisfacción de los usuarios, directa y significativa ($p < 0,001$, $RHO = 0.743$). Esta afirmación es respaldada teóricamente por (Retamozo, 2018) quien señala que la gestión de las Contrataciones del Estado, promueve la maximización del valor de los recursos públicos que se invierten, contribuyendo al cumplimiento de los fines públicos positivamente significando mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos, por lo tanto, mejorar su satisfacción. Sin embargo, Vásquez (2018) obtiene como resultado que las variables de su estudio se relacionan moderadamente, dado a que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,459.
2. Respecto al objetivo específico 1, Describir la relación entre la gestión de las Contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario con la compra de bienes en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz

2022, cuyos hallazgos fueron que el coeficiente de correlación = 0,777** y una Sig. = 0,000 < 0.01 cifras que indican una correspondencia alta entre la Gestión de las Contrataciones del Estado y la Satisfacción del usuario respecto a la compra de bienes, lo que se asocia a lo que señala teóricamente Rodríguez-Arana (2011), quien refiere que el accionar de los funcionarios al ejercer la gestión de las Contrataciones del Estado, debe orientarse no solo hacia la consecución eficiente y eficaz de los recursos del Estado, sino considerarse también como un derecho de las personas, enfatizando en que debe contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas a través de la adquisición de bienes y servicios. Mientras que Calixto (2020) refiere que la gestión de las Contrataciones del Estado, integra una actividad pública transversal de gran trascendencia que hacen posible que se realice las ejecuciones políticas, proyectos, y aseguran la eficacia y eficiencia en el gasto público de las entidades a través de las adquisiciones de bienes, servicios y obras que realiza el gobierno en sus diferentes niveles.

3. Respecto al objetivo específico 2, Describir la relación entre la gestión de las Contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario con la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022, cuyos hallazgos fueron que el coeficiente de correlación = 0,777** y una Sig. = 0,000 < 0.01 cifras que indican una correspondencia alta entre la Gestión de las Contrataciones del Estado y la Satisfacción del usuario respecto a la prestación de servicios, coincidiendo teóricamente con lo señalado por Calixto (2020), quien remarca que la gestión de contrataciones debe servir para usar y maximizar los recursos públicos, mientras que Rodríguez-Arana (2011) refiere que el accionar de los funcionarios al ejercer la gestión de las Contrataciones del Estado, debe orientarse no solo hacia la consecución eficiente y eficaz de los recursos del estado, sino considerarse también como un derecho de las personas, enfatizando en que debe contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas a través de la adquisición de bienes y servicios. Mientras que (Organisation for Economic Co-operation and Development, 2014), en

esa misma línea, añade la contratación pública representa una parte significativa del dinero de los contribuyentes peruanos, entonces se espera que los gobiernos implementen de manera efectiva y con estándares altos de comportamiento para que se garantice la prestación de los servicios de alta calidad y cuidar el interés público.

4. Respecto al objetivo específico 3, Describir la relación entre la gestión de las Contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario con la ejecución de obras por contrata en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022, cuyos hallazgos fueron que el coeficiente de correlación = 0,777** y una Sig. = 0,000 < 0.01 cifras que indican una correspondencia alta entre la Gestión de las Contrataciones del Estado y la Satisfacción del usuario respecto a la satisfacción con la ejecución de obras por contrata, teóricamente coincide con lo que plantea Calixto, (2020) quien refiere que la gestión de las Contrataciones del Estado, integra una actividad pública transversal de gran trascendencia que hacen posible que se realice las ejecuciones políticas, proyectos, y aseguran la eficacia y eficiencia en el gasto público de las entidades a través de las obras que realiza el gobierno en sus diferentes niveles. Similar posición argumenta Rodríguez-Arana (2011), quien manifiesta que el accionar de los funcionarios al ejercer la gestión de las Contrataciones del Estado, debe orientarse no solo hacia la consecución eficiente y eficaz de los recursos del estado, sino considerase también como un derecho de las personas, enfatizando en que debe contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas a través de la adquisición de bienes y servicios, pero también de la infraestructura que se edifique.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación alta entre la gestión de las Contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Marcará, por lo que una gestión eficiente coadyuvará a la utilización adecuada de los recursos económicos del Estado Peruano asignados a la Municipalidad Distrital de Marcará.

2. En la relación de las Contrataciones del Estado y satisfacción en la prestación de servicios, aún existen usuarios que se encuentran insatisfechos, por lo que se debe tomar acciones para una mejora y para brindar un servicio de calidad a los proveedores de la entidad, emitiendo en su debido momento las ordenes de servicio y brindar la conformidad correspondiente una vez emitida el informe del usuario.
3. La relación que se determinó entre gestión de Contrataciones del Estado y satisfacción del usuario en la compra de bienes, hay un porcentaje que se encuentran satisfechos con el proceso administrativo y como también existen proveedores que aún se encuentran insatisfecho ya que las órdenes de compra no fueron emitidas con tiempo y no fueron recepcionadas correctamente.
4. En relación a las Contrataciones del Estado y satisfacción con la ejecución de obras por contrata, el usuario califica de poco eficiente la primera variable y a la vez se encuentran satisfecho con la ejecución de obra, ya que las valorizaciones emitidas por los contratistas no son realizadas en el plazo establecido según norma.

VII. RECOMENDACIONES

1. Aunque estén satisfechos los usuarios según indica los resultados, no significa que estén del todo complacidos, dado a que todavía es insuficiente el esfuerzo que realiza la Municipalidad Distrital de Marcará en la búsqueda de la satisfacción del usuario, por lo que su mejoramiento debe contar con estrategias como actualización constante del personal a cargo de las Contrataciones del Estado en este organismo gubernamental.
2. Se debe establecer indicadores que permitan su autoevaluación, así como mejorar los procesos de priorización y asignación de recursos a proyectos prioritarios que realmente permitan cerrar brechas urgentes que beneficien a un mayor número de usuarios.

3. Capacitar al órgano encargado de las contrataciones para realizar las actividades relativas a la gestión del abastecimiento de la Entidad, incluida la gestión administrativa de los contratos.
4. Dar el trámite correspondiente en el menor tiempo posible los tramites de pago y conformidad de servicio o adquisición de bienes para evitar que los usuarios reclamen en la entidad.

REFERENCIAS

- Actualidad Empresarial. (2020, April 21). CONTRATACIONES DEL ESTADO. *EL COVID-19 Y LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO*.
<https://actualidadempresarial.pe/noticia/el-covid-19-y-lascontrataciones-delestado-por-juan-carlos-gonzalez-salinas/9c7f6e33-30d0-496d-b5242117effe56eb/1>
- Aiteco Consultores. (n.d.). *Análisis de la Satisfacción del Usuario*. Retrieved May 4, 2022, from <https://www.aiteco.com/administracion-publica/analisis-de-lasatisfaccion-del-ciudadano/>
- Arce Lilia. (2019). *Gestión de contrataciones por acuerdo marco y satisfacción en usuarios de Perú Compras del proyecto especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41106>
- Becerra-Canales, B., Pecho-Chávez, L., & Gómez-León, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19. *Revista Médica Panacea*, 9(3), 165–170.
<https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
- Bladimir Becerra-Canales. (2020, December 30). SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO. *Universidad Nacional San Luis Gonzaga Ica- Perú*.
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369>
- Bravo, M. (2021). *Contrataciones electrónicas y satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín-2021*.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2971755>

- Calixto, D. (2020). Las Contrataciones del Estado en los tiempos del Covid-19. *Lumen*, 16(1), 137–144. <https://doi.org/10.33539/lumen.2020.v16n1.2290>
- Carlos Sabino. (1992). *El Proceso de Investigación*. Caracas. https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-deinvestigacion_carlos-sabino.pdf
- Carretero, C. (2021). *Contrataciones del Estado y la transparencia de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de Antonio Raimondi, 2020* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58909/Carretero_ACY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Centro de Especialización en Gestión Pública. (2020, October). *¿Cómo son las contrataciones con el Estado Peruano?* <https://cegepperu.edu.pe/2020/09/28/como-son-las-contrataciones-con-el-estado-peruano-guia-2020/>
- Consejo Nacional de Ciencia, T. e I. T. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt. In *CONCYTEC*.
- Cruz Gyno. (2019). *Gestión de Contrataciones del Estado en el logro de los objetivos organizacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios-2018*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37141>
- Diario El Comercio. (2020). Fallas en Ley de Contrataciones con el Estado están más vinculadas al factor humano. *Diario El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/mef-minedu-fallas-en-ley-decontrataciones-con-el-estado-estan-mas-vinculadas-al-factor-humano-nczenoticia/>
- Diario Oficial El Peruano. (2021, July 15). *Perú perdió S/ 23,297 millones por corrupción e inconductas*. Perú Perdió S/ 23,297 Millones Por Corrupción e Inconductas Informa Que Perjuicio Por Actos Ilícitos Llegaron a S/ 22,059 Millones Durante El 2020. <https://elperuano.pe/noticia/124640-peru-perdio-s-23297-millones-por-corrupcion-e-inconductas>

- Erick Perez. (2021). *Diseño de investigación no experimental*. Diseño de Investigación No Experimental. https://www.academia.edu/15804921/Dise%C3%B1o_de_investigaci%C3%B3n_no_experimental#:~:text=Dise%C3%B1o%20de%20investigaci%C3%B3n%20no%20experimental%20Definici%C3%B3n%20Se%20establece, donde%20no%20hacemos%20variar%20intencionadamente%20las%20variables%20independientes.?msclkid=9ed2c7f6d0cb11ecaada7bcdcd556a8b
- Hennings Julio. (2020). Corrupción en las Contrataciones del Estado: El nefasto club de la construcción en el Perú. *Quipukamayoc*, 28(56), 87–94. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/17594>
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología para la investigación Científica: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7ma.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Huamaní María. (2021). *Gobierno electrónico y Contrataciones del Estado en el Ministerio del Interior*, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57002>
- Instituto de Ciencias HEGEL. (2021, February 10). *Contrataciones del Estado*. Contratación Del Estado: El OSCE y Las Leyes Para Contratar Con El Estado Peruano. <https://hegel.edu.pe/blog/contratacion-del-estado-el-osce-y-lasleyes-para-contratar-con-el-estado-peruano/>
- Instituto Hegel. (2021, May 21). Los siete tipos de Contrataciones del Estado peruano. *Contrataciones del Estado*. <https://hegel.edu.pe/blog/los-siete-tiposde-contrataciones-del-estado-peruano/>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. Pearson Educación.
- Leandro Rocca. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. [Universidad Nacional de La Plata Facultad de Ciencias Económicas MBA]. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>
- Michael Lamoureux. (2018, April 30). Alcanzar la satisfacción de los proveedores.

Agenda Empresarial.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Ley De Contrataciones del Estado.*

Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Consulta Amigable de Ingresos Presupuesto y Ejecución de Ingresos.*

<https://apps5.mineco.gob.pe/transparenciaingresos/Navegador/default.aspx>

Murray R. Spiegel, & Larry J. Stephens. (2009). *ESTADISTICA*. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Estado de México.

https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/523771/mod_resource/content/1/Estadistica%20de%20Schaum.pdf

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2014). *Contratación pública - OECD. Contratación Pública.*

<https://www.oecd.org/gov/contratacionpublica/>

OSCE. (n.d.). *¿Qué hacemos?* Información Institucional. Retrieved May 3, 2022, from <https://www.gob.pe/institucion/osce/institucional>

Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018.*

Perú Contrata. (2014, July 11). *Ley de Contrataciones del Estado.* <http://www.perucontrata.com.pe/ley-de-contrataciones-del-estado-30225.pdf>

Retamozo Linares, A. (2018). Los procedimientos de selección en la Ley N.º 30225, Ley de Contrataciones del Estado. *Aequitas*, 1(1), 97–111.

Romero-Torres, J., García Gutiérrez, J., & Gaspar Sánchez, N. (2020). Satisfacción del usuario acerca del servicio de transporte público de pasajeros. *Revista Transporte y Territorio*, 22. <https://doi.org/10.34096/rtt.i22.5438>

Salazar, R. (2013). *El Contrato en la Administración Pública* (1ra.). Centro Editorial de la Universidad Nacional de San Marcos.

Secretaría de Gestión Pública. (2019, February). *Satisfacción del Usuario en el sector Público*. Normas Técnica Para La Gestión de La Calidad de Servicios En El Sector Público.

- Vásquez Félix. (2018). *Las Contrataciones del Estado y la transparencia de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores*, 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22403>
- Vásquez Valderrama, F. J. (2018). *Las Contrataciones del Estado y la transparencia de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores*, 2018. *Universidad César Vallejo*.
- Villegas, F., & Paredes, T. (2020). *La satisfacción de usuarios en el Sistema Nacional de Contratación Pública del Ecuador-Catalogo Electrónica Zona 5-Educacion (2017-2018)* [UNEMI]. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5308>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de las Contrataciones del Estado	La gestión de las Contrataciones del Estado, constituye una actividad pública transversal de enorme trascendencia que hacen posible la ejecución de políticas, programas, proyectos, y aseguran la eficiencia y eficacia en el gasto público de las entidades del Estado a través de las compras de bienes, servicios y obras que realiza el gobierno en	Actividad pública que busca dotar de bienes, servicios y obras las entidades del gobierno, se medirá a través de sus dimensiones elementos legales, elementos organizacionales y elementos del	Elementos legales	Cumplimiento legal en la elaboración del Plan Anual de Contrataciones	Ordinal Gestión deficiente Gestión promedio Gestión eficiente
				Cumplimiento de procedimientos para el implementar el Plan Anual de Contrataciones	
			Elementos Organizacionales	Organización del área de logística	
				Modificaciones del Plan Anual de Contrataciones	
				Herramientas de gestión para ejecutar el Plan Anual de Contrataciones	

	sus diferentes niveles (Calixto, 2020).	potencial humano.		Organización para la evaluación y control del Plan Anual de Contrataciones
				Órgano encargado de las contrataciones
			Elementos del Potencial humano	Talento humano asignado al proceso de las contrataciones
				Grado de conocimiento acerca de los procedimientos de contrataciones

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	La Satisfacción del Usuario Externo es el grado de cumplimiento por parte de la	Satisfacción del Usuario Externo es el grado de cumplimiento por parte de la Municipalidad Distrital	Satisfacción con la compra de bienes	Proceso administrativo que rige la norma.	Ordinal Insatisfacción Satisfacción Complacencia
				Pagos en el plazo establecido.	
				Bienes patrimoniales.	

	<p>organización, respecto a las expectativas y percepciones del usuario relacionado a los servicios que esta le ofrece. (Bladimir Becerra-Canales, 2020)</p>	<p>de Marcará, Carhuaz, respecto a las expectativas y percepciones del usuario hacia la entidad.</p>	<p>Satisfacción con la prestación de servicios</p>	<p>Conformidad de servicio.</p>
				<p>Abastecimiento y comercialización de producto y servicios.</p>
				<p>Pagos en el plazo establecido.</p>
			<p>Satisfacción con la realización de obras</p>	<p>Observaciones a las bases de los procesos.</p>
				<p>Entrega del expediente técnico.</p>
				<p>Valorizaciones de las obras.</p>

Anexo 2: Cuestionario

Instrucción: La presente encuesta, se realiza como parte de un trabajo de investigación; con el fin de conocer acerca de la Gestión de las Contrataciones del Estado y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Marcará, Carhuaz 2022, por esta razón le agradeceremos responder a las siguientes preguntas, con completa veracidad, marcando con un aspa la respuesta correcta. Sus respuestas serán confidenciales.

Opciones de respuesta:

1	2	3	4	5
Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Completamente de acuerdo

Datos del Informante:

SEXO: Masculino Femenino

Tipo de proveedor

Contratos de consultoría	
Contratos de servicio	
Ejecución de obras	
Orden de servicio	
Proveedores de compra	

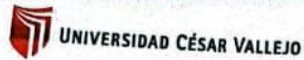
N°	Var.	Dimensiones	Ítems	Valoración				
				1	2	3	4	5
1 2 3	Gestión de las Contrataciones del Estado	Elementos legales	La Municipalidad cumple con las normas legales que rigen las Contrataciones del Estado.	1	2	3	4	5
			La Municipalidad cumple con los procedimientos administrativos para implementar el Plan Anual de Contrataciones (PAC)	1	2	3	4	5
			La Municipalidad cumple con los plazos establecidos para las Contrataciones	1	2	3	4	5

4		El órgano encargado de contrataciones cuenta con asesoramiento legal	1	2	3	4	5
5	Elementos Organizacionales	La Municipalidad cuenta con el órgano encargado de contrataciones.	1	2	3	4	5
6		La Municipalidad cuenta con herramientas tecnológicas, formatos adecuados de gestión para ejecutar el Plan Anual de Contrataciones.	1	2	3	4	5
7		La Municipalidad cuenta con directivas debidamente implementadas para la gestión, evaluación y control del Plan Anual de Contrataciones	1	2	3	4	5
8		En la Municipalidad cuenta con el órgano de control interno (OCI)	1	2	3	4	5
9		Elementos del Potencial humano	El Personal del órgano encargado de contrataciones tienen experiencia y brindan soluciones a los problemas de las contrataciones	1	2	3	4
10	El Personal del órgano encargado de contrataciones cumple con los perfiles profesionales requeridos para el puesto		1	2	3	4	5
11	El Personal del órgano encargado de contrataciones demuestra compromiso y/o actitudes de interés y buena conducta en el desarrollo de su trabajo.		1	2	3	4	5
12	Al Personal del órgano encargado de contrataciones se les capacita permanentemente		1	2	3	4	5

13	Satisfacción del usuario	Satisfacción con la compra de bienes	Se ha solicitado la cotización del bien con las especificaciones técnicas correctas.	1	2	3	4	5
14			Se ha suministrado las órdenes de compra o contrato con puntualidad y en el tiempo esperado	1	2	3	4	5
15			El bien o bienes solicitados por la Municipalidad fueron recepcionados correctamente.	1	2	3	4	5
16			Se ha procedido con el pago en el plazo establecido de acuerdo a la orden de compra o contrato.	1	2	3	4	5
17		Satisfacción con la prestación de servicios	Se ha solicitado la cotización del servicio de acuerdo a los términos de referencia.	1	2	3	4	5
18			Se ha suministrado las órdenes de servicio o contrato con puntualidad y en el tiempo esperado.	1	2	3	4	5
19			La conformidad del servicio por el área usuaria se ha dado de manera puntual.	1	2	3	4	5
20			Se ha procedido con el pago en el plazo establecido de acuerdo a la orden de servicio o contrato.	1	2	3	4	5
21		Satisfacción con la ejecución de obras por contrata	Se realizan observaciones de manera frecuente a las bases de los procesos de selección para ejecución de obras	1	2	3	4	5
22			Se entrega de manera oportuna el expediente técnico, el terreno saneado y la designación del supervisor para dar inicio a la obra.	1	2	3	4	5
23	La conformidad de las valorizaciones de obras se da de manera oportuna, así como el pago de las valorizaciones		1	2	3	4	5	

24			A la culminación de la obra se ha procedido con la recepción y liquidación de obra de acuerdo a la ley de contrataciones o contrato.	1	2	3	4	5
----	--	--	--	---	---	---	---	---

Anexo 3: Solicitud de autorización



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 02 de marzo del 2022

CARTA N° 01-2022/UCV-LIMA/IMPA

Señor
CARLOS SANCHEZ MENDOSA
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Marcará
Dirección: Plaza de Armas de Marcará

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Este y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que mi persona Bach. **PEREZ ABAL JHOMIRA MAYTE** del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración pueda ejecutar su investigación titulada: "**GESTIÓN DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



Anexo 4: Carta de aceptación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ
LEY N° 085-190



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Marcará, 04 de marzo del 2022

CARTA N° 006 MDM/A.

Señores:
Escuela de Administración
Universidad César Vallejo – Campus Lima Este

Presente.

Asunto : ACEPTACIÓN PARA ELABORACIÓN DE
TESIS
Referencia : CARTA N°01-2022/UCV-LIMA/JMPA

Es grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Marcará – Provincia de Carhuaz y al mismo tiempo en atención al documento de referencia, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la **Bach. Perez Abal Jhomira Mayte**, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, está autorizada para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "GESTION DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO Y SATISFACCION DE USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ, 2022"

Si No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCARÁ
ALCALDE
Carlos David Sanchez Mendoza
ALCALDE
DNI N° 51657654

c.c/
Archivo

Plaza de Armas del distrito de Marcará s/n – Provincia de Carhuaz
Teléf.: 043 – 458025

Anexo 5: Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Anddy David González Lucero
 Institución donde labora: Cominse SRL
 Especialidad: Lic. Administración
 Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO
 Autora del instrumento: Pérez Abal Jhomira Mayte

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CONTRATACIONES DEL ESTADO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTRATACIONES DEL ESTADO					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONTRATACIONES DEL ESTADO				4	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Mg. Anddy David González Lucero
 Mg. Anddy González Lucero
 CIAD N° 04628

Huaraz, 15 de marzo de 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz
 Institución donde labora: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote
 Especialidad: Lic. Administración
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autora del instrumento: Pérez Abal Jhomira Mayte

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CONTRATACIONES DEL ESTADO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTRATACIONES DEL ESTADO					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				4	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONTRATACIONES DEL ESTADO				4	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8


 Mg. Broncano Díaz Deysi Gladys
 DNI 40714125 Reg. CLAO 05197

Huaraz, 17 de marzo de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

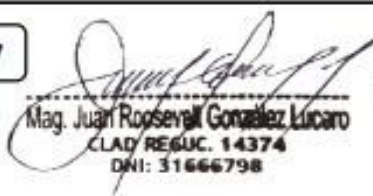
Apellidos y nombres del experto: Mg. Juan Roosevelt González Lucero
 Institución donde labora: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo
 Especialidad: Lic. Administración
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autora del instrumento: Pérez Abal Jhomira Mayte

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CONTRATACIONES DEL ESTADO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTRATACIONES DEL ESTADO				4	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				4	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONTRATACIONES DEL ESTADO				4	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN:
4.7


Mag. Juan Roosevelt González Lucero
 CLAD REGUC. 14374
 DNI: 31666798

Huaraz, 19 de marzo de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz

Apellidos y nombres del experto: _____

Institución donde labora : Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Especialidad : Lic. Administración

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autora del instrumento: Pérez Abal Jhomira Mayte

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCION DEL USUARIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCION DEL USUARIO				4	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCION DEL USUARIO				4	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7


 Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz
 DNI 4071425 Reg. CLAD 00897

Huaraz, 17 de marzo de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Mg. Juan Roosevelt Gonzáles Lucero

Apellidos y nombres del experto: _____

Institución donde labora : Universidad Nacional Santiago Antúnez de ~~Moscos~~

Especialidad : Lic. Administración

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autora del instrumento: Pérez Abal Jhomira Mayte

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCION DEL USUARIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				4	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCION DEL USUARIO					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCION DEL USUARIO					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7



Mag. Juan Roosevelt Gonzáles Lucero
 CLAD/REGUC. 14374
 DNI: 31666798

Huaraz, 19 de marzo de 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz

Apellidos y nombres del experto: _____

Institución donde labora : Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Especialidad : Lic. Administración

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autora del instrumento: Pérez Abal Jhomira Mayte

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				4	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCION DEL USUARIO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				4	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCION DEL USUARIO					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCION DEL USUARIO					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7


Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz
CLAD N° 04628

Huaraz, 15 de marzo de 2022