



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en  
centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022**

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

**AUTORA:**

Rodas Ramirez, Jael Gabriela (orcid.org/0000-0003-4933-3757)

**ASESORA:**

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot (orcid.org/0000-0003-2373-1300)

Mg. Mansilla Antoni, Wilfredo Armando (orcid.org/0000-0002-5871-3471)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A nuestro creador Jehová, por darme la valentía de alcanzar mis propósitos.

A mis progenitores, por el afecto incondicional y el esfuerzo que pusieron en la educación de sus hijos.

A mis hermanos, por el apoyo desinteresado que me brindaron en el proceso de investigación.

## **Agradecimiento**

A la ilustre y prestigiosa universidad César Vallejo, por el discernimiento impartido y la oportunidad de ser mejores ciudadanos profesionales.

A los educadores de la célebre universidad César Vallejo, por el profesionalismo brindado en las asignaturas de la maestría.

A la Mg. Ángela Margot, Oscanoa Ramos, asesora del trabajo de investigación, por su sabiduría y consejos dados.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable gestión de compras electrónica por convenios marco y sus dimensiones	24
Tabla 2 <i>Distribución de frecuencias de la variable satisfacción en centros de costos y sus dimensiones</i>	25
Tabla 3 <i>Coefficiente de correlación de las variables gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos</i>	26
Tabla 4 <i>Coefficiente de correlación de las variables eficiencia de gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción en centros de costos</i>	27
Tabla 5 <i>Coefficiente de correlación de las variables eficacia de aplicación normativa en la gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos</i>	28
Tabla 6 <i>Coefficiente de correlación de las variables capacitación del talento humano en gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos</i>	29

## Resumen

El estudio realizado denominado: Gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022, se sostuvo como propósito determinar el grado de correlación de las variables en mención, con una metodología aplicada de tipo básica, de diseño correlacional y con un enfoque cuantitativo-descriptivo. Con una muestra de 110 trabajadores de una población de 155. Se empleó como técnica la encuesta de tipo cuestionario, con la validez a través de la anuencia de profesionales, donde se obtuvo un nivel de confiabilidad alto de Alpha de Cronbach a través de una prueba piloto. El resultado del estudio señaló la existencia de un nivel de correlación entre la gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022 de manera demostrativa y favorable, que a través de la correlación de Spearman se llegó a un resultado de correlación positiva y moderada igual a  $0.687^{***}$  con una significancia bilateral de  $0,00^{***}$ . Concluyéndose la existencia de un contexto donde se da importancia a la gestión de compras por medio de la tecnología, encausado a la transparencia y a la satisfacción de los centros de costos.

**Palabras clave:** *Gestión, compras electrónicas, convenio, satisfacción.*

## **Abstract**

The study carried out called: Management of electronic purchases by framework agreements and satisfaction in cost centers of a provincial municipality of Apurímac, 2022, had the purpose of determining the degree of correlation of the variables in question, with an applied methodology of basic type, correlational design and with a quantitative-descriptive approach. With a sample of 110 workers from a population of 155. The questionnaire-type survey was used as a technique, with validity through the consent of professionals, where a high level of reliability of Cronbach's Alpha was obtained through a test pilot. The result of the study indicated the existence of a level of correlation between the management of electronic purchases by framework agreements and satisfaction of the cost centers in a demonstrative and favorable way, which through Spearman's correlation reached a positive correlation result. and moderate equal to 0.687\*\*\* with a bilateral significance of 0.00\*\*\*. Concluding the existence of a context where importance is given to purchasing management through technology, aimed at transparency and satisfaction of cost centers.

**Keywords:** Management, electronic purchases, agreement, satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión de compras en una entidad debe tener un especial tratamiento, donde se estudia las diversas alternativas para la toma de decisiones, optando por proveedores idóneos, con el fin de satisfacer las necesidades y así cumplir con las metas trazadas de una organización. En el Perú, la modalidad de adquisición está presidida por la normativa de la ley de contrataciones. La utilización de estos medios electrónicos es considerada como un mecanismo de interacción entre proveedores y el estado en tiempo real para adquirir productos y prestaciones de manera inmediata.

En el contexto internacional, en Latinoamérica, se ha comenzado a introducir el componente de adquisiciones a través de catálogos electrónicos en los países que conforman esta red, bajo la explicación de este mecanismo en mención a la compra de bienes, esta plataforma ofrece productos estandarizados con calidad y una base consistente de distribuidores con características y métodos comerciales (Fontana, 2017).

En el contexto de Chile, las compras son supervisadas por Chile compras, mercado de compras públicas de Chile, mecanismo electrónico que posee como características fundamentales la eficacia y sobre todo como eje la transparencia, ceñido en la base legal del marco regulatorio de libre concurrencia de ofertantes, ecuanimidad en las acciones estatales, paralelismo entre economía y oportunidad (Batalla, 2018).

Martínez (2017) la gran mayoría de los países pudieron desarrollar sistemas propios de adquisiciones públicas a mitad del siglo XX, es por tal razón que los fines que impulsaron a este proceso de desarrollo fueron: Promover la competitividad y afianzar la transparencia a través de procedimientos inteligibles que puedan ayudar alcanzar el límite máximo de capacidad mediante una mejor relación entre costos/resultados.

A nivel Perú, Hinojosa y Centa (2020) por medio del reporte dado por la OSCE, dieron a conocer que un responsable de un centro de costo consigue añadir en las especificaciones técnicas del requerimiento de compra una particularidad que carece en los bienes ofertados en la plataforma electrónica de compras, para así evadir los procedimientos dados por el organismo de contrataciones.

Las bondades de poder emplear la modalidad de adquisiciones de productos y prestaciones de servicios por el conducto de las contrataciones por la modalidad de convenios marco en las entidades públicas fueron: Mínimos costos administrativos, información deseada de manera inmediata sobre los procedimientos de contratación y potencialidad en suministradores, que ayudaron al operador del órgano especializado en los convenios de compras a escoger al suministrador del bien tomando ciertos criterios como el de calidad, tiempo de entrega, precio y/o. Asimismo, la plataforma de convenio marco tiene como fin transportar el coste de almacén de los vendedores que se consienta efectuar diversos contratos sin optar las compras por separado (Medina y Mezarina, 2018).

Los antecedentes de los perjuicios activos de compras hechas por entes públicas que (i) Adquirieron de manera onerosa no se beneficiaban con el uso de catálogos electrónicos, y (ii) En vista que pudieron elegir comprar bienes más económicos (justo después que los catálogos iniciaron a efectuarse), prefirieron no emplear este tipo de contratación. De esa manera, los perjuicios activos muestran el propósito del encargado de las contrataciones de manipular costos y conseguir favores de terceros, acciones que coadyuvan a las malas prácticas si se dimiten el uso de los catálogos electrónicos. Ya que, por el contrario, los perjuicios son especialmente pasivas, de esa manera las entidades que (i) Adquirieron bienes costosos anteriormente a la incorporación de los catálogos, (ii) Lograron economizar adquiriendo por medio de los catálogos cuando estén a disposición, (Bandiera et al., 2019).

Para entender la magnitud en el desarrollo de contratación habitual de los catálogos electrónicos, se llegó a identificarse que el año 2019, más de la mitad de las adquisiciones se llevaron a cabo a través de los catálogos y el resto por procesos usuales, ya que este cambio parcial no es extraordinario, en Italia el uso de los catálogos fue de manera obligatoria, Bandiera et al. (2019) dio a conocer que el 58% de las adquisiciones de bienes comprendidos en los catálogos no se efectuaron a través de esta plataforma.

Thompson (2017) exhortó sobre los niveles de la satisfacción de los consumidores que abarca las especificaciones peculiares de la obtención de bienes y servicios, buscando superar las perspectivas de los usuarios, es por tal razón se

consideró que el consumidor se halla satisfecho, ya que el producto adquirido cumplió con sus necesidades.

En el contexto local la gestión de contrataciones a nivel provincial, a pesar de que esté normado este tipo de convenios a través de la plataforma Perú compras no es utilizado de manera provechosa, puesto que las obtenciones de bienes no se estableció mediante los convenios marco, así ocasionando retraso en la realización de actividades, en el cual se evidenció el bajo porcentaje de ejecución del presupuesto, siendo esta una dificultad en la provincia, es por tal razón se apreció las utilidades dadas en el sistema electrónico-Perú compras, por los procedimientos rápidos y simplificados, ya que este sistema electrónico aligeró el trabajo a quien efectúa las labores logísticas, solo basta con ingresar al sistema a la plataforma y hallar productos y prestaciones que los centros de costos solicitan, también ayuda como soporte técnico donde se consulta las especificaciones técnicas del producto, una especie de tienda virtual donde se encuentra ofertantes y demandantes (Zoila G. 2020).

De esa manera, Eiglier y Langeard (2017) dieron a conocer sobre la perspectiva de los consumidores; donde manifestaron que el confort de realizar adquisiciones de bienes y servicios a través del uso de las plataformas digitales de los entes, englobó: Cantidad, calidad y eficacia del rendimiento. Evidenciándose el bienestar en los centros de costos, sensación de satisfacción de haber cubierto una necesidad como elemento subjetivo, donde intervienen varios contextos como sociales, familiares y/o.

El problema general de la investigación fue: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022?; los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia de gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción en centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022?; (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia de aplicación normativa en la gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022; (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación del talento humano en gestión de compras electrónicas

por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022?

La justificación teórica del estudio radicó en ampliar el conocimiento de la relación entre la gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos. La justificación metodológica del estudio contribuyó con la validez y confiabilidad de los instrumentos para futuras investigaciones. La justificación práctica del estudio ha sugerido la implementación de capacitaciones en gestión de compras electrónicas por convenios marco para la satisfacción en centros de costos.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre la gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022; los objetivos específicos fueron: (a) Determinar la relación que existe entre la eficiencia de gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción en centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022; (b) Determinar la relación que existe entre la eficacia de aplicación normativa en la gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022; (c) Determinar la relación que existe entre la capacitación del Talento Humano en gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

La hipótesis general de la investigación fue: La existencia de relación entre la gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022; las hipótesis específicas fueron: (a) La existencia de la relación entre la eficiencia de gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción en centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022; (b) La existencia de la relación entre la eficacia de aplicación normativa en la gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022; (c) La existencia de la relación entre la capacitación del talento humano en gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Prado (2017) “Las contrataciones en el Perú por catálogos electrónicos por acuerdo marco y su relación con la lucha contra la corrupción”, tuvo como fin establecer el grado de dependencia entre las dos variables en mención; la investigación fue de tipo cuantitativa, donde se utilizó como instrumento el cuestionario, presentó un diseño descriptivo correlacional, dio a conocer la hipótesis planteada sobre la existencia de la dependencia entre las dos variables, asimismo el desenlace de las terminaciones subsecuentes como la objetividad de una correlación de los 28 convenios por catálogos, donde enfatizó que el método de contratación es un medio que ofrece eficiencia en relación con las operaciones habituales, puesto que aminoró el tiempo en obtener el bien contratado, de esa misma manera señaló que el método de contratación favorece en la generación de valor en los recursos públicos comprimiendo la analogía con los hechos de corrupción al denotar en la adquisición de productos y prestaciones ofertados.

Kayra (2017) señaló sobre la funcionalidad del sistema nacional de contratación de la entidad, dando a conocer que fue diseñado con el objetivo de fomentar y forjar transparencia en las operaciones de compra, induciendo que todas las contrataciones estatales se efectúe en condiciones de participación libre de lo que se oferta; como resultado del manejo de la plataforma a través del uso de la tecnología, los despachos administrativos en la adquisición de un bien fueron de la forma más rápida, transparente y sobre todo eficiente, soslayando gastos prolijos de la hacienda nacional que fueron destinados a otras inversiones públicas. Esta investigación tuvo como finalidad fundamental el estudio de los métodos de contratación realizados entre los años 2015 al 2016, la investigación fue de tipo experimental; como muestra se tomó: 01 administrador, 20 funcionarios de transacciones y 04 operadores de compra, asimismo como herramienta de recolección fue la entrevista a través de la encuesta, donde se contrastó la existencia de las insuficiencias en la planificación estratégica desde la elaboración de las listas de necesidades hasta consolidarlas el PAC; existió diversas situaciones que hace caso omiso a las normas establecidas; no se realizaron procedimientos eficaces para designar al personal en el perfeccionamiento del contrato y a los nombrados por meritocracia, el adiestramiento dado es mínimo o

en otros casos nulo, puesto que el aprendizaje es por cuenta propia; se demostró la incorrecta intervención en los actos preparatorios y en la fase de contratación, a pesar de la existencia de manuales expuestos dados por el organismo de contratación, ya que en ciertas etapas del convenio si están correctamente incorporados, donde se tuvo problemas que no alcanzaron a los niveles de ejecución, puesto que estas no están adecuadamente archivadas, de la misma manera se presentó la situación en el control de los registros de legajos, esta fue ocasionada por el bajo adiestramiento del personal implicado en las adquisiciones requeridas.

Solano (2017) exhortó en su estudio “Evaluación ex post de la aplicación de los convenios marco implementados en el sector público como parte del programa estratégico para modernización de las compras públicas”, se manejó el diseño de tipo experimental, método inductivo-deductivo, asimismo utilizó como herramienta la entrevista y encuesta, en dicho estudio se expuso como objetivo el efectuar la estimación después del hecho de los convenios marco e instituir el alcance sobre la preponderancia por medio de ciertos discernimientos de eficiencia, eficacia, oportunidad, sustentabilidad e impacto; ya que se comprobó, que la obtención de productos y prestaciones por convenios marco son eficientes, competente y se beneficia a gran escala la economía y la sostenibilidad que forja este tipo de característica.

Barneola (2018) en la indagación efectuada, demostró que el ente publica, llevó a cabo los proyectos adquiriendo recursos, servicios y contratando obras en el mercado; la magnitud de compra transforma en uno de los más importantes agentes que activan la actividad económica. Así que lo precisado se visualizó en la proporción del porcentaje de representación en la ejecución de los gastos públicos en analogía al producto bruto interno (PBI), ya que este tuvo como fin el de realizar propuestas gradualmente con una perspectiva sostenible de adquisiciones hechas. El esquema fue teórica, donde se utilizó la técnica deductiva documental de una amplia recapitulación bibliográfica y las normativas actuales que comprueban la magnitud del contexto y la sostenibilidad en campo, investigando a los operadores que integran la unidad de adquisiciones, con una muestra de mayor relevancia, donde dio un resultado que las mediaciones contrastadas en el contexto que constituyeron en una proporción mayor los gastos en su totalidad, determinando un

intervalo de valor invariable por año, consideró como un instrumento de estrategias públicas el discernimiento y la salvaguardia del medio económico, ambiente y social para conseguir los recursos de las entidades que puedan financiarse; alcanzando como desenlace que la contratación pública a pesar de personificar la mayor cuantía y su predominio en la hacienda fiscal fue catalogado de ordinaria acción funcionaria que compensa las insuficiencias de una población. Donde mencionó de manera obligatoria que se reestructure el enfoque y se inicie apreciar como una herramienta estratégica de política de gobierno de mayor alcance que constituyan criterios sostenibles para socorrer a efectuar con lo estipulado en el procedimiento estratégico de la demarcación, generando actividad y desarrollo económico, dando paso a mayores espacios laborales e inversiones, impulsó en las actividades agropecuarias y productivos, y por último identificó como cuello de botella en las compras públicas es la nula información de la implementación de la operatividad de la plataforma, el insuficiente discernimiento con respecto productos sostenibles y la habitualidad de los criterios al momento de elegir al proveedor, donde predominó el componente precio como mecanismo de determinación.

Braga (2018) en su investigación: “Efecto de las contrataciones públicas mediante el sistema electrónico en el nivel de satisfacción por parte de los usuarios de Chile compras”. Tuvo como objetivo general la evaluación de las variables. La investigación hecha fue descriptivo y experimental, se tomó como muestra 23 usuarios de la plataforma Chile compras, utilizando como instrumento la entrevista. Obtuvo como resultados del estudio la magnitud del uso de la plataforma, donde se aseguró la elección de los vendedores sea transparentemente, del mismo modo utilizó los recursos de manera eficaz garantizando que los usuarios queden satisfechos, donde se dio a conocer que el 46% de los usuarios manifestaron la existencia de ahorro, asimismo se observó que al momento de elegir a los proveedores tuvo una muestra demostrativa donde se consideró las características fundamentales de los entes públicas. También se conoció que las etapas del proceso de compras involucran la identificación cuantía de los bienes que necesita el ente para establecer el tiempo que lo solicite, se tuvo en cuenta la calidad y los precios; asimismo dio a conocer las insuficiencias de los beneficiarios y las cualidades fundamentales de bienes o servicios; en este proceso la oficina encargada de las adquisiciones de los bienes determinó como medio de compra la

plataforma de convenios marco, donde se inició en el momento en la cual informa la existencia de los proveedores en el mercado y se evaluó las ofertas para elegir entre las opciones más convenientes y así se adjudicó y formalizó las adquisiciones, en esta etapa el autor menciona que se eligió al vendedor adecuado para que después efectuar las gestiones que formalicen el pedido de compra; y por último se realizó el contrato donde se estipulan los precios y el tiempo de entrega al usuario.

Rocca (2017) investigación nombrada: “Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos en la universidad de la Plata, Argentina”. El estudio de la investigación tuvo como propósito la evaluación de las variables en mención. La investigación realizada fue descriptiva, tomándose como muestra los 250 individuos de la comunidad, tomándose así el instrumento de cuestionario. Las consecuencias obtenidas en la explicación de la investigación con relación al tiempo, han demostrado que el 36% de los beneficiarios emplearon sus prestaciones una vez al mes, asimismo el 46% indicaron que los servicios proporcionados son adecuados, en tanto el 32% estimaron que la prestación es habitual. En lo que se refiere al instrumento empleado, el 32% de los consumidores tuvieron como perspectivas que son usuales, entre tanto al usarlo se evidenció que el 38% de los mecanismos fueron corrientes, en un 44% arcaicos, se verificó la diferencia de -0.2 entre lo emplazado y lo divisado. En relación con los medios físicos, el 24% de los beneficiarios tuvieron una perspectiva que sean atractivos, desagradables e interesantes al instante de percibirlos, el 46% fueron catalogados como simpáticas, así se demostró de esta forma un contraste de -0.4 entre lo solicitado y lo observado. Del mismo modo, acorde a la característica material de los trabajadores y burócratas, el 34% sugirió que el aspecto tuvo que ser clara al satisfacer sus necesidades, el 40% fue de carácter idóneo, así se demostró la diferencia de 0.3 entre lo solicitado y observado, puesto que el resultado destacó las perspectivas de los usuarios. Esta averiguación dio a conocer las insuficiencias sobre la eficacia de los productos y prestaciones obtenidos, donde se mostraron las contrariedades entre la confianza del cliente y el discernimiento del rector, discrepancias existentes entre la forma de pensar del directivo y los esquemas normativos de calidad, contrariedades entre los estándares de contextos y la

normatividad de la naturaleza de bienes adquiridos y las prestaciones obtenidas, entre otros.

A nivel nacional, Najarro (2017) el investigador dio a conocer que desde el 2016 la conceptualización de los términos “Procedimientos clásicos” y de “Acuerdo marco”, aquellas operaciones de elección, donde enfatiza lo trascendental en las discrepancias de las tipologías de convenio por un lapso breve de tiempo que se toma a través de acuerdo marco; en referencia a la normativa legal estipulada en la ley de contrataciones del estado, la instrucción de las operaciones catalogadas como tradicionales, como parámetros de los procesos en selección plasmada en la ley anual pública de presupuesto; en ese sentido la aplicación de “Acuerdo Marco” determinó como procedimiento exclusivo de contratación, donde se efectúa el proceso de compra sin el proceso de seguir ciertas etapas como observaciones, consultas, nulidades o reclamaciones ante el organismo rector del OSCE. Tuvo como objetivo de estudio es el de ofrecer propuestas de mejoras de reforzamiento en la normativa sobre convenio por acuerdo marco, así que la delimitación de la investigación efectuada fue exploratorio y cualitativa, tomó como prototipo el legajo compilado de los convenios ejecutados por medio de los convenios marco del medio electrónico denominada Perú compras, asimismo la metodología en investigación que se efectuó fue la exploración documentaria a través de la entrevista profunda, logrando como efecto que las adquisiciones por acuerdo marco generó ahorro económico, puesto que los catálogos electrónicos es un medio virtual que no requiere el contacto físico con el proveedor para que pueda cotizar, donde se ofreció dos sistemas, a través de la primera plataforma se consiguió cotizar bienes por marcas, en el segundo sistema se consolidó la contratación, desde el requerimiento hasta subir la orden de adquisición. Dio a conocer que el ente rector de la OSCE a través de su organismo Perú compras, ofrecen adiestramiento a través de capacitaciones a los trabajadores del estado que interactúan en la obtención de bienes y prestaciones de servicios, donde se tomó en cuenta que la gran mayor parte los especialistas se capacitan por su propia cuenta y otras oportunidades por la entidad pública donde laboran, se concluyó que no hay un medio por la cual pueda medir la magnitud del cometido profesional de los funcionarios gubernamentales que tiene la función de adquirir productos y prestaciones.

Castro (2018) "Acuerdo marco y la unidad de logística de la red de servicios de salud La Convención 2017", dio a conocer que las compras de bienes así como suministros es un asunto sustancial en organismos pertenecientes al sector salud, esta perspectiva metódica y tecnológica es utilizado para la administración de la suministros de información de los entes públicos y los proveedores, convirtiéndose en una plataforma amigable a empresas manufactureras, es por eso que este sistema es un medio que ayuda en el control a través de la incorruptibilidad analógica de toda pesquisa, del mismo modo que la publicación de los resultados del proveedor ganador. Tuvo como objetivo establecer la magnitud de predominio del acuerdo marco con las oficinas de abastecimiento de una entidad pública, asimismo la investigación fue básico, del mismo modo descriptivo y a su vez cuantitativo, estudiando los efectos de las técnicas empleadas fue la encuesta aplicada al recurso humano de la dirección de salud, también fue no experimental, puesto que no logra maniobrar las mencionadas variables, de diseño de exploración correlacional, utilizando como una muestra de 25 servidores, por ello se ha empleado como instrumento la utilización de encuesta de las variables acuerdo marco y oficina de abastecimiento, logrando como respuesta la existencia de complacencia en las unidades usuarias, donde se mostró de manera preponderante la ayuda en la adquisición de bienes, sin la necesidad de interactuar con los proveedores, donde los precios que se ofrecen en la plataforma son regulados y cotizados en referencia a costo del dólar, asimismo hay mayor confianza en las compras, simplificando las operaciones al momento de adquirir los bienes por medio de la usanza de los catálogos electrónicos bajo el conducto de los convenios marco, evidenciándose con documentación y distribución de los bienes son óptimas, dando a conocer que la evaluación de los proveedores ha logrado discernir que las plataformas digitales son medios que brindan ayuda en la compra de bienes con características de transparencia, optimización de tiempos y sobre todo satisfacción en los clientes.

Aguirre (2019) "Gestión de contrataciones por acuerdo marco y satisfacción en usuarios de Perú compras del proyecto especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019", señaló que los convenios de contratación dados en este contexto son procedimientos esenciales, donde se tuvo en cuenta que estas operaciones de contratación se halla regulado bajo la normativa de acuerdo marco que estableció

una manera de contratación eficaz, el objetivo fue establecer el grado de eficacia en el proyecto especial de compras de bienes utilizando la plataforma digital y la complacencia de los beneficiarios, la investigación que llevó a cabo fue con diseño descriptivo, correlacional y con una muestra de 32 proveedores que contrataron con el ente por medio de los convenios marco, donde se utilizó la técnica de los cuestionarios, una vez haber efectuado la técnica dio como resultado que la normativa aplicada a las contrataciones se cumplen en su cabalidad; sin embargo, en el sistema mostró que los proveedores con un stock virtual óptimo que en la realidad es ficticia, no cuentan con el stock real en sus almacenes. Las adquisiciones digitales por acuerdo marco originaron autonomía y competitividad realzando los patrones de eficacia en la comercialización de bienes, dando paso a las empresas a que puedan participar como ofertantes de bienes y servicios así especializándose en proveedores del estado, de esa manera ha concluido que la base legal a través de sus normativas en esta modalidad de compra se cumple, sin embargo, existe cierta inestabilidad, como en el valor de los bienes que brindan en la plataforma son fijos y que no se logra alterar los precios una vez que este ya registrado en el sistema, esta modalidad de contratación permite que en el mercado haya un grado de competencia por los precios que ofrecen.

López (2017) en la investigación llamada: "Implementación de la nueva ley de contrataciones públicas por acuerdo marco y la ejecución del presupuesto del gobierno provincial de San Martín, periodo 2016". El objetivo del estudio alcanzó el desarrollo del análisis que permitieron mostrar que los acuerdo de marco bajo las innovaciones existentes en las leyes y sus normativas relacionados con los contratos de los bienes y servicios estatales comprendieron primordialmente los próximos métodos: Licitaciones públicas son procedimientos empleados con la finalidad de contratar productos y prestaciones públicas, donde estas fueron realizadas de manera especial para llevar a cabo convenios de bienes y prestaciones públicas; así que en esta manera permaneció un tipo de contratación que son las adjudicaciones simplificadas, utilizadas para contratar productos y prestaciones de servicios, con la excepción de aquello que tiene la contingencia de ser efectuada por las organizaciones consultoras de obras públicas, con el fin de que el contrato se efectúe de inmediato; así que de esta manera se realizó la subasta inversa electrónica; para que se cumplan las contrataciones de forma

continúa con los distribuidores, se tomó en cuenta lo más idóneo, de tal forma que el bien o servicio logre alcanzar la complacencia de los habitantes.

Tuvo como resultado, que en un 59% existió incidencia directa de una variable sobre otra, utilizando la técnica de Spearman, se llegó a aceptar la proposición alterna, donde el hecho de una variable es significativo a la otra y se fundamentó que la institución pública disponga de capacitaciones para el adiestramiento al personal a través de talleres informativos sobre el uso de la plataforma de acuerdo marco en correspondencia a la nueva ley de contrataciones del estado, para así asegurar la efectividad del presupuesto asignado a la municipalidad provincial.

La averiguación dio a conocer la importancia de los principios fundamentales que reglamentan las entidades del estado quienes son partícipes de la contratación pública, tuvo como posibilidad de señalar la estabilidad destinada a asegurar la elección del distribuidor de manera imparcial con condiciones establecidas a todos los competidores, de esta forma se respalda la sostenibilidad social y medioambiental, la cual se refiere que el proceso tendrá que fomentar el cuidado y sostenibilidad ambiental.

Asimismo, puntualizó en la base legal la normativa que reglamenta la elección de los distribuidores comisionados de suministrar los bienes ineludibles a los entes públicos correspondientes.

Delgado (2017) en su investigación llamado: "Nivel de eficiencia en las contrataciones de bienes y servicios por acuerdo marco y su efecto en la ejecución de obras públicas por la gerencia territorial de Bajo Mayo, San Martín, periodo 2017". El fin primordial fue el de examinar las consecuencias de una variable sobre otra. Se tomó como muestra a los 48 personales que se desempeñan en el ente, por ello se aplicó como instrumento el cuestionario. Dando como resultado que a través del análisis mostró que los trabajos de idealización en un 52% fue de forma usual, en un 53% las labores de la institución, en un 50% los trabajos de los directores, y para terminar las funcionalidades de control fueron llevados de forma regular en un 53%. Por otro lado, el 58% de los encuestados estimaron mantener el control de los métodos para las contrataciones públicas, en donde además es fundamental considerar lo proyectado por la OCI, por ello se demostró que en un 50% en la contrata de un bien se utilizó de manera eficaz el sistema de control interno.

En este estudio se dio a conocer las etapas del procedimiento de una contratación estatal, con el fin de proyectar operaciones que admitan asegurar el correcto funcionamiento con los recursos necesarios, instituir actividades que correspondan efectuar los funcionarios responsables del procedimiento de contratación para desempeñar en referencia a los objetivos diseñados, dirigir e incentivar a los usuarios a efectuar las prontitudes puntuales.

De esa manera, se tomó como sustento teórico las exposiciones de los autores, para el análisis de los caracteres de las variables. La variable con relación a la gestión de contrataciones a través de los acuerdos marco, en primer lugar se comprendió sobre la conceptualización de convenio o acuerdo marco considerándose en cuenta el texto dado por Anticona (2017) donde manifestó que un convenio es la acción de pacto que se efectúa entre entidades públicas y operadores financieros (proveedores), a través de contratos que estipulan especificaciones técnicas, reseña, condiciones de costos, y los precios conocidos de aquellos bienes obtenidos.

A continuación, se desarrolló las bases teóricas con referencia a gestión de compras electrónicas por convenios marco que serán base de este estudio: Anticona (2017) dio a conocer que el convenio marco es un contrato que se efectúa entre entes públicos y uno o más proveedores a través de un contrato, en correspondencia a las descripciones técnicas solicitadas, tiempo, condición y costo que exigen.

El Ministerio de Economía y Finanzas (2018) en el reglamento de la ley de contrataciones del estado en el Art.113°, conceptualiza el término acuerdo marco como un contrato que se realiza por medio de la utilización de la plataforma Perú compras mediante catálogos digitales, donde no se negocia de manera directa, asimismo da a conocer que la obligatoriedad es en todas las instituciones públicas.

El acuerdo marco es un medio por la cual los entes públicos efectúan adquisiciones sin utilizar algún tipo de procedimientos de selección, en otras palabras, que una institución estatal efectúa una compra sin incidir algún costo y además el uso adecuado del tiempo en este tipo de contratación (Prado, 2017).

El catálogo electrónico es un sistema de la World Wide Web, lugar de almacenaje de información de los productos y prestaciones que ofrecen uno o varios proveedores. Un catálogo básico contiene precios, particularidades,

condiciones de ventas y otro tipo de características que ayude a elegir al cliente en perspectiva a sus necesidades (López, 2017).

Córdova (2017) dio a conocer que las adquisiciones por el conducto de los convenios marco benefician en los siguientes contextos: i) Fortifican al estado, ii) A través de sus componentes se consigue controlar y supervisar con el fin de reducir episodios de corrupción, iii) Permite la estandarización del procedimiento de compra y la optimización de la aplicación tecnológica para el manejo y evaluación de la información, iv) Descentralización efectiva: Los convenios ayudan a las instituciones públicas acceder de manera fácil e inmediata a las compras, v) El convenio marco fortifican las ofertas de los bienes y servicios, vi) El acuerdo marco es un instrumento que ayuda a fomentar la economía para el desarrollo de una región, su importancia radica en que las instituciones decidan adquirir bienes o servicios sin incurrir a gastos y riesgos de incidir a trances que conlleven a la corrupción. Asimismo, el OSCE (2016), afirma que el acuerdo marco es sustancial, ya que tiene como objetivo optimizar el funcionamiento de las entidades estatales a través de la negociación de un bien o servicio de uso cotidiano como útiles de escritorio, suministros y/o.

A continuación, se desarrolló las bases teóricas con referencia a la satisfacción en los centros de costo que serán base de este estudio: Hayes (2016) la satisfacción es el grado de confort que manifiesta un individuo posteriormente de obtener un bien o una prestación de un tercero. Donde la magnitud de complacencia lo representa como: Insatisfecho representa cuando la magnitud de dicha no prevalece en las expectativas del centro de costo; satisfecho es cuando supera las perspectivas del individuo que lo consume.

Pérez (2016) exhortó que los principales pilares aseguran que los productos y las prestaciones tengan un estándar de calidad con funcionalidad de consumir con las expectativas a sus insuficiencias de un lugar, donde varias instituciones buscan diseñar estrategias con el objetivo de reconocer las insuficiencias de las áreas usuarias. La teoría de la no confirmación de expectativas, fue sustentada por Shi; Holahan y Jurkat hacia el año 2004, donde demostraron que a través de este modelo los usuarios manifiestan su satisfacción contrastando la expectativa y la funcionalidad existente de un bien o servicio. Al tener el discernimiento entre la expectativa de calidad y su uso real, permite pronosticar entre satisfacción e

insatisfacción. Asimismo, ocurre satisfacción cuando el uso real del consumo es igual o mayor, de esa manera la insatisfacción ocurre cuando el uso real es menor, así que para esta teoría el estándar de calidad es un discernimiento personal del bien o la prestación luego de haber sido consumido (Hernández, 2011).

La teoría del descontento potencial, sustenta que los inconvenientes de los usuarios nacen de los disgustos que perciben cuando esperan ciertas características de un bien o servicio que no satisfagan sus necesidades, donde la insatisfacción logra ser externo y potencial, así que cuando acontece la insatisfacción externa el usuario espera una solución a su queja y cuando es potencial no presenta una queja solo está insatisfecho (Hernández, 2011).

La teoría de medición de la calidad percibida fue establecida por Cronin y Taylor, este modelo está relacionado con las percepciones de los usuarios donde constituyen calidad de las prestaciones a base de un grado de estimación de desempeño hasta llegar a un discernimiento global de eficacia (Hernández, 2011). Medina y Mezarina (2013) plantearon que las dimensiones de la satisfacción desde la perspectiva del usuario son eficacia, eficiencia y oportunidad.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** El tipo es básico, se fundamentó en la averiguación, la extraordinaria satisfacción de descubrir novedosos conocimientos en diferentes contextos de exploración, comprende saber o conocer más de un tema para así acrecentar el desarrollo de una indagación basado en principios y leyes (Sánchez y Reyes, 2017).

**Enfoque de investigación:** Se empleó el enfoque cuantitativo, se manejó esta perspectiva con el fin de recolectar y analizar los datos de los cuestionarios de exploración para sí justificar las hipótesis trazadas previamente, utilizando la estadística que ayudó con la medición numérica (Ruiz, 2017).

**Nivel de investigación:** Fue correlacional, de tipo no experimental, donde se ha medido las dos variables para el estudio del nivel de correlación entre ellas, experimentar la orientación del movimiento y la magnitud de la relación. (Sánchez y Reyes, 2017)

**Diseño y esquema de investigación:** Fue de diseño no experimental y transversal, donde no podrá maniobrar de manera deliberada las variables, ya que se basó esencialmente en la observación de sucesos como tal, para luego ser estudiado, dando como resultado un esquema con un corte transversal. (Hernández y Mendoza, 2018).

**Método de investigación:** En este estudio se utilizó el método hipotético deductivo, Popper (1989) mencionó que es un mecanismo de alegato racional resistente a la contrastación, que instituye calidad del conocimiento científico, con un plan empírico positivo y estudio aproximado múltiple o circular.

#### 3.2 Variables y operacionalización

El desarrollo de las variables cuantitativas fue: Gestión de compras electrónicas a través de convenios marco y satisfacción en centros de costo, con la correspondiente definición conceptual y operacional, donde se consideraron dimensiones.

## **V1: Gestión de compras electrónicas a través de convenios marco.**

### **Definición conceptual:**

Conjunto de procedimientos técnicos para la transacción de bienes y servicios, bajo las normativas legales y reglamentadas para la adecuada operatividad de los entes públicos, con el objetivo de cumplir metas institucionales trazadas y proyectadas presupuestalmente (Rodríguez, 2017).

### **Definición operacional:**

Para el cálculo de la variable en esta investigación estuvo bajo tres (03) dimensiones: Eficiencia de la plataforma, eficacia de aplicación normativa del proceso y capacitación del talento humano en procedimientos.

### **Indicadores:**

Se estableció tres (03) dimensiones: Eficiencia de la plataforma, eficacia de aplicación normativa del proceso y capacitación del talento humano en procedimientos; considerándose para la medición de la dimensión, eficiencia de la plataforma cinco (05) indicadores, tales son: Cotización por marcas, diferencia de precio, plazos reducidos de contratación, evita actos de corrupción y político; para la dimensión de eficacia de aplicación normativa del proceso, cuatro (04) indicadores, tales son: Tecnología informática, procedimiento simplificado, fichas técnicas homologadas y disponibilidad presupuestal; y para la dimensión de capacitación del talento humano en procedimientos, cuatro (02) indicadores, tales son: Nivel conocimientos en especificaciones técnicas y nivel de conocimientos de normativas de adquisiciones.

### **Escala de medición:**

Se manejó como escala de medición ordinal de tipo Likert del (1-5) con las categorías de: Nunca (01), casi nunca (02), a veces (03), casi siempre (4), siempre (05).

## **V2: Satisfacción en centros de costos**

### **Definición conceptual:**

En su significado general, es la acción de complacer un deseo o satisfacer una necesidad (Hernández, 2011). La satisfacción es la acción de resolver un problema o una demanda expresada (Calva, 2009).

### **Definición operacional:**

Para calcular la variable, se evaluó tres (03) dimensiones: Eficacia de los productos adquiridos, eficiencia de los productos adquiridos y oportunidad, todas las dimensiones mencionadas permitieron medir satisfacción en centros de costos.

### **Indicadores:**

Se estableció tres (03) dimensiones: Eficacia de los productos adquiridos, eficiencia de los productos adquiridos y oportunidad; considerándose para la medición de la dimensión, eficacia de los productos adquiridos tres (03) indicadores, tales son: Calidad de los bienes solicitados; cumplimiento de la cantidad solicitada y nivel de percepción del cumplimiento de las especificaciones técnicas de los bienes solicitados; para la medición de la dimensión eficiencia de los productos adquiridos dos (02) dimensiones, tales son: Percepción del precio del producto y duración del proceso de compra y para la medición de la dimensión oportunidad un (01) indicador, tal es: Percepción sobre la oportunidad en la llegada de los bienes requeridos.

### **Escala de medición:**

Se manejó como escala de medición ordinal de tipo Likert del (1-5) con las categorías de: Nunca (01), casi nunca (02), a veces (03), casi siempre (4), siempre (05).

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Según Ventura (2017) conjunto de personas poseedoras de características que se esperan estudiar. Además, Neftalí (2016) afirmó que la población la conforman todas las personas que sean parte del análisis que ha sido designado y delimitado en el análisis del problema a averiguar, además permite ser estudiada, medida y cuantificada, simultáneamente a la población se le llama además como cosmos. Se tomó como población a 155 trabajadores de una municipalidad provincial de Apurímac, compuesta por 15 funcionarios, 17 nombrados, 42 CAS, 01 personal pensionista y 80 en locación de servicio. Al momento de efectuar la entrega del instrumento se solicitó el beneplácito de los colaboradores en estudio.

**Criterios de inclusión:**

Se consideró en su totalidad a los colaboradores de una municipalidad provincial de la región de Apurímac.

**Criterio de exclusión:**

Se consideró a los trabajadores que están de vacaciones, licencia por salud, suspensión o cesación y aquellos trabajadores que no dieron su beneplácito en la participación de la investigación.

**3.3.2 Muestra**

Bajo el estudio en lo teórico y definido por (Hernández y Mendoza, 2018) exhortó que la muestra es un subconjunto de una población en el cual se recopila la información para así procesar los datos y obtener los resultados. Esta investigación tuvo como muestra a 110 trabajadores.

**3.3.3 Muestreo**

Argibay (2009) exhortó que la técnica estadística permite efectuar el cálculo del tamaño del muestreo de la población, asintiendo la reducción de los márgenes de error, a saber, que la persona implicada posee la probabilidad de ser elegida. En esta investigación se ha utilizado la técnica estadística donde permitió escoger el muestreo probabilístico aleatorio simple.

**3.3.4 Unidad de análisis**

Azcona et al. (2013) afirmó y sustentó que el estudio delimitado es componente de la investigación, se tomó como unidad de análisis a los trabajadores de una municipalidad provincial de la región de Apurímac.

**3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos****3.4.1 Técnicas**

Para este análisis se utilizó la técnica del cuestionario, donde ha permitido recolectar la información necesaria. El cuestionario como técnica estuvo elaborado por una serie de interrogaciones que ayudan en el análisis de las variables (Vásquez, 2020).

Para la variable gestión de compras electrónicas a través de convenios marco se ha utilizado como técnica la encuesta, para así lograr la percepción de los trabajadores de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, considerando diversas dimensiones, como eficiencia de la plataforma, eficacia de

aplicación normativa del proceso y capacitación del talento humano en procedimientos. El cuestionario contó con un ítem de consentimiento informado, en el caso de marcar si, se consideraron como sujetos de estudio.

Para la variable satisfacción de los centros de costos se ha utilizado la técnica de la encuesta con el fin de conseguir el discernimiento de los trabajadores de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, considerando diversas dimensiones, como eficacia de los productos adquiridos, eficiencia de los productos adquiridos y oportunidad.

### **3.4.2 Instrumentos**

Son metodologías estipuladas en una hoja de preguntas dadas a los sujetos que forman parte de la muestra (Hernandez y Mendoza, 2018). Se empleó como instrumento el cuestionario, con el fin de obtener el grado nominal. Donde la admisión de los instrumentos se describió con la aprobación de expertos eruditos en la materia, así utilizando la fiabilidad del Alfa de Cronbach.

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Gestión de compras electrónicas por convenios marco

Autor: Lilia Mercedes, Arce Ramírez.

Adaptación: Este instrumento será adaptado para su mayor aplicación por Jael Gabriela, Rodas Ramirez (2022), se solicitó autorización de uso.

Dimensiones: Eficiencia de la plataforma, eficacia de aplicación normativa del proceso y capacitación del talento humano en procedimientos.

Baremos: Bajo (12 – 23), (Medio 24 -36), Alto (37 – 48).

#### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Satisfacción en centros de costos

Autor: Lilia Mercedes, Arce Ramírez

Adaptación: Este instrumento será adaptado para su mayor aplicación por Jael Gabriela, Rodas Ramirez (2022), se solicitó autorización de uso.

Dimensiones: Eficacia de los productos adquiridos, eficiencia de los productos adquiridos y oportunidad.

Baremos: Bajo (12 – 23), (Medio 24 -36), Alto (37 – 48).

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

De acuerdo Ñaupas et al. (2018) afirmó que la eficacia de la validez de una herramienta está relacionada por su particularidad de veracidad donde lo precisa en su contenido intrínsecamente con lo planteado, según a Abad et al. (2006) mencionaron que la validez tiene como característica ser complejo, puesto que la herramienta de investigación muestra la diversidad de evidencias una de ellas es el contenido, criterio y/o. Para esta indagación se ha procedido a validar las herramientas con el discernimiento de 03 profesionales, quienes analizaron y valoraron la relación de las magnitudes de las mencionadas variables, utilizando los formatos dados por la universidad, donde han emitido la validez a través de un certificado para la optimización de las herramientas.

Hernández et al. (2014) exhortó que la confiabilidad de un instrumento se puede aplicar de manera reiterada, donde siempre se llegara al mismo resultado. Se efectuó una prueba piloto aplicada al 10% de los colaboradores, donde se alcanzó una confiabilidad de los datos, que fueron procesados por el software SPSS, apoyándose por el Alfa de Cronbach, logrando un resultado con un grado de confiabilidad muy alto siendo el resultado 0.891 por la variable gestión de compras electrónicas por convenios marco y 0.885 por la variable satisfacción en centros de costos.

### **3.5 Procedimientos**

Para utilizar los datos de la municipalidad provincial de Apurímac y aplicar los instrumentos, se solicitó a través de un documento el permiso correspondiente a la entidad. Los cuestionarios se trasladaron a la encuesta digital-Google forms y para aquellos colaboradores que no tuvieron acceso a la red se le proporcionó el cuestionario impreso. Para la obtención de la encuesta de todos los colaboradores se les brindó la información correspondiente al estudio, para así solicitar el consentimiento de manejo de datos. La información se procesó en el Excel y estadísticamente con el SPSS, para obtención del análisis descriptivo y correlacional por medio de tablas y gráficos para así ser interpretados.

### **3.6 Método de análisis de datos**

A través del análisis descriptivo, la información se procesó haciendo uso de tablas con doble entrada, donde se colocaron las respuestas de selección múltiple que demostró la hipótesis trazada.

Para el análisis inferencial, se distribuyó las frecuencias con el fin de obtener las representaciones gráficas, a través de la prueba paramétrica que cumple con la normalidad de análisis. Una vez obtenida la información resultante se utilizó el método de rho de Spearman para así comprobar la correlación de las variables y dimensiones. Miller et al. (2012).

### **3.7 Aspectos éticos**

Este estudio realizado fue sometido a la evaluación y aprobación conforme al código de ética dada por la universidad, ya que existe interacción con todos los estudios de investigación académica, en esta indagación se utilizó de manera conveniente citas y referencias bajo el formato APA séptima versión, con el debido respeto a los derechos de creador. Así que el resultado que se obtuvo fue respetado y no sufrirá cambios en el procedimiento de estudios, de esa misma manera se aseguró la veracidad de la investigación con el fin de apoyar a la población científica.

**Principio de beneficencia:** Los instrumentos que se aplicó a los colaboradores del ente, fue solo para obtener información sobre la problemática hallada, sin ninguna discriminación, ofensa o daño a los dependientes del estudio.

**Principio de no maleficencia:** En este estudio no se ha perjudicado a los agentes encuestados al momento de efectuar la demostración del grado de correlación de las variables.

**Principio de autonomía:** En este estudio realizado no se ha transgredido este principio, puesto que no habido ninguna coacción que obstruya el correcto procedimiento de la búsqueda de la veracidad

**Principio de justicia:** A través de este principio se ha protegido todo tipo de fundamentos jurídicos, recursos humanos y materiales que intervinieron en el estudio, puesto que se ha buscado la justicia para cada uno de ellos.

## IV. RESULTADOS

### Análisis Descriptivo

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de la variable gestión de compras electrónicas por convenios marco y sus dimensiones*

Niveles	Gestión de compras electrónicas por convenios marco		Eficiencia de la plataforma		Eficacia de aplicación normativa del proceso		Capacitación del talento humano en procedimientos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	12	11%	16	15%	21	19%	21	21%
Medio	40	36%	36	33%	34	31%	34	34%
Alto	58	53%	58	53%	55	50%	45	45%
Total	110	100%	110	100%	110	100%	100	100%

*f* = Frecuencia absoluta.

Se visualiza en la tabla 1, tomando en cuenta a la muestra de los 122 trabajadores municipales de los centros de costos, en relación con la variable gestión de compras electrónicas por convenios marco, se ha tenido como distribución de la siguiente manera: El 53% se divide en un nivel alto; el 36% un nivel medio; asimismo el 12% muestra el nivel bajo; del mismo modo se aprecia en correspondencia a sus dimensiones que, en la alta frecuencia de la dimensión eficiencia de la plataforma representa un 53%, seguidamente la dimensión eficacia de aplicación normativa del proceso con un 50% y 45% en la dimensión de capacitación del talento humano en procedimientos, del mismo modo en el nivel medio, han expuesto de manera elevada en la dimensión talento humano en procedimientos con un 34%, en seguida la dimensión eficiencia de la plataforma muestra un 33% y un 31% en eficacia de aplicación normativa del proceso, y por último en el nivel bajo se visualiza mayor porcentaje de 45% en la dimensión capacitación del talento humano en procedimientos, sigue la dimensión eficacia de aplicación normativa del proceso en un 19% y finalizando la dimensión eficiencia de la plataforma en un 15%.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de la variable satisfacción en centros de costos y sus dimensiones*

Niveles	Satisfacción en centros de costos		Eficacia de los productos adquiridos		Eficiencia de los productos adquiridos		Oportunidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	30	27%	13	12%	15	14%	20	18%
Medio	31	28%	24	22%	30	27%	35	32%
Alto	49	45%	73	66%	65	59%	55	50%
Total	110	100%	110	100%	110	100%	110	100%

*f* = Frecuencia absoluta.

Se visualizan en la tabla 2, tomando en cuenta que la muestra de los 122 trabajadores municipales de los centros de costos, en relación con la variable satisfacción en centros de costos, se ha tenido como distribución de la siguiente manera: El 45% se plasma un nivel alto; el 28% un nivel medio; asimismo el 27% muestra el nivel bajo; del mismo modo se aprecian en correspondencia a sus dimensiones que, en la alta frecuencia de la dimensión eficacia de los productos adquiridos representa un 66%, seguidamente la dimensión eficiencia de los productos adquiridos con un 59% y 50% en la dimensión de oportunidad, del mismo modo en el nivel medio, han expuesto de manera elevada en la dimensión oportunidad con un 32%, en continuación la dimensión eficiencia de los productos adquiridos un 27% y un 24% en eficacia de los productos adquiridos, y por último en el nivel bajo se demuestra un mayor porcentaje de 18% en la dimensión oportunidad, sigue la dimensión eficiencia de los productos adquiridos en un 14% y finalizando la dimensión eficacia de los productos adquiridos en un 12%.

## Análisis inferencial

**Tabla 3**

*Coefficiente de correlación de las variables gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos*

Prueba estadística	VARIABLES	Coeficientes	Gestión de compras electrónicas por convenios marco	Satisfacción en centros de costos
Rho de Spearman	Gestión de compras electrónicas por convenios marco	Coeficiente de correlación	1	0,687**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	110	110
	Satisfacción en centros de costos	Coeficiente de correlación	0,687**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	110	110

Se visualiza que en la tabla 3, a través del estudio inferencial del coeficiente de correlación de Spearman de las 2 variables gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos, se estableció el nivel de significancia de  $0,00 < 0,05$  por ende, se acepta la hipótesis señalada, comprobando la existencia que hay en la relación de las variables; dando un factor de correlación igual a 0,687 lo que demuestra una correlación positiva y moderada.

### Hipótesis general

Ho= No existe relación entre gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos.

H1= Existe correlación entre gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos.

**Tabla 4**

*Coeficiente de correlación de las variables eficiencia de gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción en centros de costos*

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Eficiencia de gestión de compras electrónicas por convenios marco	Satisfacción en centros de costos
Rho de Spearman	Eficiencia de gestión de compras electrónicas por convenios marco	Coeficiente de correlación	1	0,782**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	122	110
	Satisfacción en centros de costos	Coeficiente de correlación	0,782**	1
Sig. (bilateral)		,000		
		N	110	110

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

Se aprecia que en la tabla 4, a través del estudio inferencial del coeficiente de correlación de Spearman de las 2 variables eficiencia de gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción en centros de costos, se estableció el nivel de significancia de  $0,00 < 0,05$  por ende, se acepta la hipótesis señalada, comprobando la existencia que hay en la relación de las variables; dando un factor de correlación igual a 0,782 lo que demuestra una correlación positiva y moderada.

Hipótesis general

Ho= No existe relación entre eficiencia de gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción en centros de costos.

H1= Existe correlación entre eficiencia de gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción en centros de costos.

**Tabla 5**

*Coeficiente de correlación de las variables eficacia de aplicación normativa en la gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos*

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Eficacia de aplicación normativa en la gestión de compras electrónicas por convenios marco	Satisfacción de los centros de costos
Rho de Spearman	Eficacia de aplicación normativa en la gestión de compras electrónicas por convenios marco	Coeficiente de correlación	1	0,608**
		Sig. (bilateral)		,000
	N	110	110	
	Satisfacción de los centros de costos	Coeficiente de correlación	0,608**	1
Sig. (bilateral)		,000		
		N	110	110

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

La tabla 5 demuestra que, a través del estudio inferencial del coeficiente de correlación de Spearman de las 2 variables eficacia de aplicación normativa en la gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos, se estableció el nivel de significancia de  $0,00 < 0,05$  por ende, se acepta la hipótesis señalada, comprobando la existencia que hay en la relación de las variables; con un coeficiente de correlación igual a 0,608 lo que demuestra una correlación positiva y moderada.

Hipótesis general

Ho= No existe relación entre eficacia de aplicación normativa en la gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos.

H1= Existe correlación entre eficacia de aplicación normativa en la gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos.

**Tabla 6**

*Coefficiente de correlación de las variables capacitación del talento humano en gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos*

Prueba estadística	VARIABLES	Coeficientes	Capacitación del talento humano en gestión de compras electrónicas por convenios marco	Satisfacción de los centros de costos
Rho de Spearman	Capacitación del talento humano en gestión de compras electrónicas por convenios marco	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1	0,642**
		N	110	110
	Satisfacción de los centros de costos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,642**	1
		N	110	110

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

Demuestra la tabla 6, a través del estudio inferencial del coeficiente de correlación de Spearman de las 2 variables, capacitación del talento humano en gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos, se estableció el nivel de significancia de  $0,00 < 0,05$  por ende, se acepta la hipótesis señalada, comprobando la existencia que hay en la relación de las variables; con un coeficiente de correlación igual a 0,642 lo que demuestra una correlación positiva y moderada.

Hipótesis general

Ho= No existe relación entre eficacia de aplicación normativa en la gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos.

H1= Existe correlación entre eficacia de aplicación normativa en la gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos.

## V. DISCUSIÓN

Sintetiza la finalidad del gobierno peruano en este tiempo de globalización, es el de innovar la gestión pública, en especial los procedimientos administrativos de las municipalidades en adquisición de bienes y prestaciones de servicios, es por ello que se viene poniendo en marcha estrategias de inversión para facilitar las compras estatales. En la investigación que se desarrolló, se analizó la correspondencia presente entre las mencionadas variables supeditada al estudio, por lo cual asintió brindar las respuestas en relación con la contrastación de las hipótesis dadas, alcanzando un coeficiente de correlación efectiva moderada. En efecto, se concretaron el objetivo general y los específicos del estudio, precediéndose a encausar los resultados conseguidos, bajo el discernimiento inferencial y descriptivo, en relación con las precedentes investigaciones y teorías dadas en el capítulo II del marco teórico.

Por ello, a través de los objetivos específicos se buscó establecer el grado de correlación entre las establecidas dimensiones de las variables, gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos, es por tal razón se desarrolló las perspectivas de los criterios con el fin de conseguir un nivel positivo de correlación; en virtud a lo cual las hipótesis formuladas y desarrolladas son consideradas como satisfactoria.

El procesamiento de los resultados en concordancia al nivel de significancia bajo la demostración analítica, el enfoque cuantitativo y el análisis del procedimiento estadístico, se halló la relación de las variables de gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos, con un resultado de correlación de Spearman igual a 0.687, por consiguiente se admite la hipótesis alterna y se rechaza la nula con un valor  $p$  de  $0,00 < 0,05$ , así dándose un grado positivo de correlación moderado.

El resultado obtenido estadísticamente con respecto a la variable V1 gestión de compras electrónicas por convenios marco y sus dimensiones propuestas: Eficiencia de la plataforma, eficacia de aplicación normativa del proceso, capacitación del talento humano en procedimientos, se evidenció que el 53% de los

trabajadores de los centros de costos que condescienden al componente del estudio de la investigación de los encuestados, mencionaron que la gestión de compras electrónicas por convenios marco se encuentra en un grado alto; contexto que señala que el estudio de la variable en mención resulta fundamental, puesto que se demostró un nivel de aprobación y de confianza, donde se deduce que la manera de gestión de obtenciones por medio de convenios marco, es positivo, por lo que es necesario optimizar y mejorar en los centros de costos de la municipalidad provincial.

De esa misma manera, se analizó las variables por separado, donde se divisó que un 53% de los colaboradores mostró que la gestión de compras por convenio marco alcanza un nivel alto; en el grado medio en un 36% y en el nivel bajo 11%; asimismo como resultado del estudio en relación con sus dimensiones eficiencia de la plataforma, eficacia de aplicación normativa del proceso, capacitación del talento humano en procedimientos, de esa misma manera con la variable V2 han mostrado como respuesta que de los 110 de los trabajadores que fueron encuestados dieron a conocer que en la satisfacción en centros de costos se ha comprobado que en un nivel alto es el de 45%, nivel medio 28% y por último el nivel bajo ha plasmado el 27%.

El resultado demostrado en el enunciado antepuesto coincide con la investigación hecha por Prado (2018) donde mostró los resultados similar a la investigación en mención con una positiva correlación de 0,618\*\* relevante entre sus variables y  $p = 0.000 < 0.05$ , con un riesgo del 7 % y un 93 % de confiabilidad, entre compras electrónicas y satisfacción del usuario, así mencionando que mientras se efectúe adquisiciones a través de una plataforma electrónica incrementa la satisfacción en los usuarios, asimismo, Batalla (2018) demostró la efectividad de relación entre gestión de compras a través de Perú compras y satisfacción laboral al alcanzar un grado positivo y significativo de correlación de 0,612\*\*.

Carbajal (2018) concluyendo una positiva y significativa correlación de 0754\*\* entre las variables de acuerdo marco y la unidad de abastecimiento de la

red de salud La Convención –2017, Leguía (2018) mostró un resultado similar entre las variables de estudio dando una positiva correlación relevante de 0,620\*\* entre sus variables y  $p = 0.000 < 0.05$ , con un riesgo del 5 % y un 95 % de confiabilidad, entre gestión de adquisiciones digitales y beneficio del usuario, concluyó que las compras digitales incrementa el beneficio del usuario y finalmente, Begazo y Anyosa (2017) dio a conocer una positiva y significativa correlación de 0526\*\* entre los variables costos logísticos y catálogo electrónico de acuerdo marco en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Al efectuarse una mala gestión en compras a través de las plataformas digitales, donde se interactúan diversos proveedores con el estado en tiempo real, obtiene como efecto el malestar y la insatisfacción de las unidades que realizan los requerimientos, puesto que no cumplen con las especificaciones técnicas solicitadas, ya que estas entidades estatales tienen como fin satisfacer las necesidades de una población determinada (Ruiz, 2018). Los resultados se fundamentan bajo las afirmaciones de diversos autores como Duarte y Cáceres (2016) mencionaron que el gestionar de manera eficiente las compras de los entes organizacionales corresponde ejecutarse los procesos internos de manera sincronizada y concordante a los procedimientos externos, con el fin de obtener los propósitos trazados de una organización.

Según Mora (2010) indica que la gestión de compras se constituye como el primer eslabón de la administración pública, puesto que este procedimiento va a depender la funcionalidad de la institución pública donde se va a expresar la calidad de gestión a través de la satisfacción y productividad. Lozano y Ramos (2017) demostraron que el examinar y formular reformas para vigorizar la implementación del procedimiento de adquisición a través de acuerdo marco, para así aprovechar las ventajas en relación con el tiempo de adquisición, que es menor a comparación de una compra ordinaria, así demostrando la existencia de la eficacia de gasto a través de la contratación por convenio marco, ya que se percibe disminución de gastos administrativos como plazos, horas laborales, materiales, además con un eficiente seguimiento del producto comprado para así controlar de manera eficiente.

Torres (2017) mostró en su estudio la repercusión entre la gestión de compras electrónicas y la satisfacción en el talento humano, a través de anteriores investigaciones utilizando los instrumentos y dimensiones, dando a conocer las dificultades tecnológicas, de percepción y la juntura política y a su vez la falta de adiestramiento de sus operadores de plataformas digitales, utilizándose un método cuantitativo, no experimental correlacional y transversal, donde se toma como población a 70 trabajadores, evidenciándose que el 35% manifiestan que la gestión de compras electrónicas se vienen desarrollando de forma regular, frente a un 51% que discurre satisfacción en los usuarios.

La significancia entre la eficiencia de gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción en centros de costos proporcional a  $0,00 < 0,05$ , donde se acepta la hipótesis alterna; así plasmándose la existencia de relación de las mencionadas variables, llegando a un coeficiente positivo y moderado de  $0,687^{**}$ , donde este estudio concuerda con Ochante (2019) que obtuvo un coeficiente de  $0,607^{**}$ , positiva y significativa relación, del mismo modo Mendoza (2018) tiene como resultado de correlación de  $0,552^{**}$ , y a su vez Jiménez (2019) alcanzó un grado positivo y significativo de  $0,532^{**}$ .

Solano (2014) exhorto, para contar con eficiencia en gestión de compras, las gerencias encargadas en adquisición de productos y prestaciones, deben recibir talleres de adiestramiento sobre las bondades que ofrece la funcionalidad de las plataformas virtuales, con el fin de fortalecer la gestión y aspectos personales, para así cumplir con las expectativas y satisfacer a los usuarios. Ballou (2004) dio a conocer sobre la importancia de la eficiencia en gestión de compras electrónicas, a través de la adaptación de los tics y la globalización, con el fin de que no haya disminución de capacidad de respuesta en los procedimientos de compra de un ente, asimismo la importancia que genera en la satisfacción del cliente.

El grado de significancia entre la eficacia de aplicación normativa en la gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos es  $0,00 < 0,05$  por ende, se acepta la hipótesis alterna; estableciéndose la objetividad de una positiva correlación de las variables en

mención; con un grado coeficiente de 0,608 lo que, ya que este resultado concuerda con Álvarez (2020) donde se obtiene un grado de correlación significativa y positiva de 0,904\*\*.

Es por ello fundamental citar a Oshiro (2017), puesto que en su estudio dio a conocer la finalidad de comprobar la dependencia entre las variables de eficacia de estudio de la normativa legal en gestión de adquisición de compras por convenios marco y la satisfacción de usuarios de una organización, con un enfoque cuantitativo, básico no experimental, tomando una población de 104 trabajadores, mostrando la correlación positiva y significativa de 0,568\*\*. Ramirez y Torres (2017) muestra que la aplicación de manera eficaz de la normativa en gestión de adquisiciones se relaciona con la satisfacción y el desempeño laboral, Manrique (2018) manifestó la calidad de la aplicación de normativa en gestión, generando así complacencia en los trabajadores.

En la actualidad las autoridades electas municipales, con el fin de pagar deudas electorales, contratan a sus recursos humanos con carencia de adiestramiento, experiencia y sobre todo desconocimiento en la normativa legal de las operaciones de adquisición de bienes y prestaciones de servicios, es por ello que refleja en los servicios que brinda una municipalidad ocasionando en primera instancia a los mismos centros de costos y sobre todo a la población que a su vez no permiten alcanzar las metas propuestas, se comprobó la dependencia entre las variables de eficacia de estudio legal en gestión pública y la satisfacción poblacional, con un enfoque cuantitativo, básico no experimental, mostró correlación positiva y significativa de 0,628\*\* (Aliendres, 2019).

El grado de relación entre la significancia de capacitación del Talento Humano en gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos fue proporcional a  $0,00 < 0,05$  por ello, se ha aprobado la hipótesis alterna; donde se determinó la correlación existente, positivo y moderado igual a 0,642. El resultado que se ha obtenido tiene coincidencia con Vilca (2019) en su investigación obtuvo un nivel de relación de 0,848\*\* de un nivel alto, significativo entre sus variables de estudio entre gestión de trabajo en operadores

digitales y compras por internet. Así que concluye demostrando la importancia del mecanismo de compras donde se disminuye los costos del proceso de compra.

Mezarina (2013) tuvo como objetivo de estudio el de examinar el grado de relación de la satisfacción del recurso humano de las diferentes unidades, con referencia a las compras estatales a través de convenios marco bajo los parámetros de eficiencia, eficacia y oportunidad de las adquisiciones, dando a conocer las conclusiones del estudio, que según el OSCE los entes estatales que están forjando uso de este tipo de modalidad de adquisición se ha aumentado en un 26%, es por ello que se demuestra que este tipo de mecanismo es fundamental para los entes estatales, puesto que reduce los procesos de compra.

Palomino (2019) según a la investigación planteada, tuvo como finalidad determinar la correlación entre sus variables de capacitación del personal en el procedimiento de compras estatales y la satisfacción de los usuarios en las DISA-Chanka, de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, se tuvo como muestra de 87 trabajadores a quienes se aplicó la técnica de la encuesta, dando como resultado positivo la relación de las variables el 0.577\*\*, este estudio a su vez muestra la importancia del adiestramiento de los operadores de las plataformas digitales denominada acuerdo marco.

Batista (2016), a través de este estudio se dio a conocer sobre la formación de sus recursos humanos en el proceso de compra estatales, tomando en consideración las normas de contrataciones que se rigen en ella, para que este procedimiento sea efectuado de manera clara y transparente y así poder satisfacer las necesidades de los colaboradores. Comprobar la dependencia entre las variables de gestión de talento humano y calidad de atención en la Dirección de Salud-Cocharcas, Chincheros, fue de enfoque cuantitativo, básico no experimental, se tomó de 79 trabajadores, mostrando la correlación positiva y significativa de 0,765\*\*.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : En esta presente investigación se concluye que existe relación entre las variables en estudio, en otras palabras, que una efectiva gestión de adquisición de compras por convenios marco influye de manera demostrativa y favorable en la satisfacción en centros de costos, puesto que a través de la correlación de Spearman se llegó a un resultado de correlación positiva y moderada igual a 0.687\*\*\* con una significancia bilateral de 0,00\*\*\*. Contexto donde se da importancia a la gestión de compras utilizando la tecnología, encausando a la transparencia y evitando contrataciones direccionadas para la satisfacción de los centros de costos.
- Segunda** : Se ha concluido en este estudio que la relación entre eficiencia de gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción en centros de costos, a través de la prueba de Spearman, alcanzo un resultado correlacional positivo y moderado igual a 0,782 y una significancia bilateral de 0,00\*\*\*.
- Tercera** : Se ha determinado en la investigación la relación entre la eficacia de aplicación normativa en la gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, llegando a través de la prueba de Spearman, un resultado correlacional positivo y moderado igual a 0,608 y una significancia bilateral de 0,00\*\*\*; manifestando una correlación positiva y moderada.
- Cuarta** : Se ha concluido en el estudio la relación entre capacitación del talento humano en gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022, llegando a través de la prueba de Spearman, alcanzo un resultado correlacional positivo y moderado igual a 0,642 y una significancia bilateral de 0,00\*\*\*; mostrando una correlación positiva y moderada.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : La unidad de abastecimiento, como operador de adquisiciones, se recomienda elaborar un plan operativo en lo que se refiere a la consolidación anual de bienes-servicios y al enfoque del uso de catálogos electrónicos de los convenios marco a través de la plataforma de Perú compras, para así reflejar la buena gestión en la satisfacción de los centros de costos.
- Segunda** : La municipalidad provincial, como prioridad de calidad de gestión, es importante programar de manera periódica capacitaciones sobre la aplicación de la normativa y la funcionalidad de la plataforma de compras a través de convenios marco, puesto que aligera la elaboración de los pedidos y facilita el procedimiento de contratación promoviendo la determinación de los estándares de calidad de la adquisición de bienes y servicios orientados a la eficiencia.
- Tercera** : La municipalidad provincial es importante efectuar talleres orientados al crecimiento de idoneidad en la ley de contrataciones públicas y así especializar a los responsables y operadores que integran las unidades de adquisición y así mejorar las capacidades de los centros de costos en la preparación de especificaciones técnicas de los requerimientos, puesto que se ha verificado que existe deficiencias en la realización de estos, en términos de eficacia que concieme prudentemente con las compras por esta modalidad.
- Cuarta** : La municipalidad a través de la oficina de talento humano, programar periódicamente capacitaciones al personal implicado en las adquisiciones de bienes-prestaciones y a los centros de costos sobre las operaciones que se deben de efectuar en las compras por catálogos electrónicos por acuerdo marco, a fin de conservar el nivel de satisfacción eminente en los centros de costos.

## REFERENCIAS

- Albrech, K. (2012). *Servicio al cliente interno*. 2da. Edición. Madrid. Ediciones Paidós.
- Álvarez, A. (2017). *Comentarios a la Ley y Reglamento de Contrataciones y Adquisiciones del Estado*. Lima, Perú. Marketing Consultores.
- Álvarez, P. (2016). *Diccionario de Jurisprudencia de Contrataciones del Estado*. Lima, Perú. Instituto Pacífico.
- Andía Valencia, Walter (2017). *Manual de investigación universitaria. Pautas para la planificación de una tesis*. 1ra. Edición. Ediciones Arte & Pluma. Lima, Perú.
- Anticona, J. (2017). *Compras por Catálogo y Convenio Marco*. Lima. Perú: Editorial Panamericano.
- Arce, L. (2019). Gestión de contrataciones por acuerdo marco y satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019. Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo.
- Arce, L. (2019). Gestión de contrataciones por acuerdo marco y satisfacción en usuarios de Perú Compras del Proyecto Especial Alto Mayo, Moyobamba, 2019. Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo.
- Braga, I. (2018). *Efecto de las contrataciones públicas mediante el sistema electrónico en el nivel de satisfacción por parte de los usuarios de Chile compras* (Tesis de posgrado). Universidad de Chile, Chile. <https://acortar.link/1SUuQY>.
- Caballero, A. (2017). *Hacia el mejoramiento de la compra pública en el Ministerio de Defensa Nacional a través del Acuerdo Marco de precio de intendencia*. (Tesis de posgrado). Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia. <https://acortar.link/1HOeRY>.
- Caballero, O. (2021). Control gubernamental y actos de corrupción administrativa en las contrataciones realizadas en los catálogos electrónicos de Perú Compras, Lima, 2019, Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo.
- Carbajal, J. (2018). *Acuerdo marco y su relación con el área logística de la Red de Salud de la Convención, periodo 2017* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. <https://acortar.link/xhjd1M>.

- Cassina, E. (2015). *Contrataciones y licitaciones públicas*. Lima, Perú. El peruano.
- Castro, C.; García, L. y Arboleda, E. (2016). *State hiring*. Colombia. Editorial Universidad del Rosario.
- Contreras, W. (2017). *Implementación del mapa de riesgos en los catálogos electrónicos de Acuerdos Marco administrados por Perú Compras*. (Tesis de posgrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622702>.
- Corahua, E. (2019). *Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2019*. Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo.
- Corahua, E. (2019). *Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en usuarios del Hospital Santa Rosa-Madre de Dios, 2019*. Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo.
- Cordova Y & Rodriguez E. (2021). *Acuerdo marco de precios aplicado a la compra de combustible en el Ejército Nacional*, Tesis de grado, Universidad Santo Tomás – Colombia.
- Córdova, J (2017). *La Nueva Ley de Contrataciones del Estado: Estudio Sistemático*. Lima, Perú; Ediciones Panamericano.
- Delgado, L. (2017). *Nivel de eficiencia en las contrataciones de bienes y servicios por Acuerdo Marco y su efecto en la ejecución de obras públicas por la Gerencia Territorial de Bajo Mayo, San Martín, periodo 2017* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. <https://acortar.link/qi5pzg>.
- Directiva N° 004-2016-PERÚ COMPRAS, denominada “Procedimiento de Homologación de Bienes y Servicios”, aprobada por la Resolución Jefatural N° 037- 2016-PERÚ COMPRAS, modificada por la Resolución Jefatural N° 087-2017-PERÚ COMPRAS (versión 2.0).*
- Directiva N° 006-2016-PERÚ COMPRAS, denominada “Disposiciones sobre el Listado de Bienes y Servicios Comunes, y la obligatoriedad de su uso”, aprobada por la Resolución Jefatural N° 042-2016-PERÚ COMPRAS, modificada por la Resolución Jefatural N° 069-2016-PERÚ COMPRAS (Versión 2.0) y Resolución Jefatural N° 063- 2017-PERÚ COMPRAS (versión 3.0).*

- Directiva N° 008-2016-PERÚ COMPRAS, denominada “Lineamientos para la Gestión de las Compras Corporativas y las Contrataciones por Encargo”, aprobada por la Resolución Jefatural N° 063-2016-PERÚ COMPRAS, modificada por la Resolución Jefatural N° 062-2017-PERÚ COMPRAS (versión 2.0) y Resolución Jefatural N° 077- 2018-PERÚ COMPRAS.*
- Directiva N° 013-2016-PERÚ COMPRAS, denominada “Directiva de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco”, aprobada por Resolución Jefatural N° 096-2016-PERÚ COMPRAS.*
- Domínguez, T. y Durand, N. (2015). *Incidencia de la evaluación descriptiva de las situaciones problemáticas evidenciadas en la contratación de bienes y servicios mediante acuerdo marco en el Sistema Nacional de Abastecimiento* (Tesis de posgrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. <https://acortar.link/qi5pzg>.
- Eiglier, P. y Langeard, L. (2017). *Servucción: El marketing de servicios*. México. McGrawHill.
- Escrihuela, F. (2017). *The contracting of the public sector*. Madrid, España. Editorial La Ley.
- Gálvez, F. (2016). *Incidencia del nivel de calidad de los bienes y servicios públicos en la satisfacción de los consumidores, distrito de Lima, año 2014* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. <https://acortar.link/frlGeV>.
- Gonzales, E. (2015). *El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado-Sede Central Lima-2013*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10568>.
- Hayes, B. (2016). *Como medir la satisfacción del cliente*. España. Gestión 2000.
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012). *Marketing de Servicios y Estrategias*. (4° ed.). México: Edit. Artgraph. <https://acortar.link/pRyjrE>.
- Kotler, P. (2015). *Dirección del marketing*. México. Pearson.
- Lamb, C. y Hair, J. (2016). *Essentials of marketing*. (7° ed.). Canadá. Cengage Learning.
- Layme, R. (2017). *Incidencia de la revisión de catálogos de Perú Compras en el nivel de satisfacción de los consumidores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, ubicado en Tacna, año 2016* (Tesis de posgrado).

- Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Perú.  
<https://acortar.link/lgqYD0>.
- López, M. (2017). *Implementación de la Nueva Ley de contrataciones públicas por acuerdo marco y la ejecución del presupuesto del Gobierno Provincial de San Martín, periodo 2016* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. <https://acortar.link/KOah4n>.
- Lozano, E. (2019). Percepción de la corrupción y las contrataciones de la Municipalidad Distrital de San Marcos 2019, Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo.
- Lozano, E. (2019). Percepción de la corrupción y las contrataciones de la Municipalidad Distrital de San Marcos 2019, Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo.
- Lozano, M., León, W., Paniora, S. y Ramos, C. (2017). *Análisis y propuesta de mejora del método de contratación de Acuerdo Marco del Sistema de Contrataciones del Estado, en el Perú*. (Tesis de posgrado). Universidad ESAN, Lima, Perú. <https://acortar.link/9DQwQA>.
- Méndez, P. (2017). *Aplicación de las contrataciones para mejorar la atención de las áreas usuarias de la sociedad de beneficencia pública de Trujillo*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2018). *Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado*. Lima, Perú. El peruano.
- Oliver, T (2014). *Customer satisfaction*. (3° ed.) Barcelona. España: Editorial Mundo
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE (2016). *El Convenio Marco como Sistema de Contrataciones Públicas*. Lima. Perú: Editorial Buenavista.
- Pérez, V. (2016). *Total quality in customer service*. España: Ideas propias Editorial S.L.
- Prado, V. (2017). *Análisis y evaluación de las contrataciones por acuerdo marco en el Perú* (Tesis de posgrado). Universidad de Castilla, España. <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/196244/1/TESIS.pdf>.
- Red Interamericana de Compras Estatales – RICE (2016). *Convenios Marco en Compras Públicas*. Bogotá, Colombia. <https://acortar.link/9DQwQA>.

- Retamozo, L. (2015). *Contrataciones y adquisiciones del estado y normas de control*. Lima, Perú. Gaceta Jurídica.
- Reyes, A. (2016). *El usuario es lo primero: La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona, España. Fundación Bertelsman.
- Riera, J. (2015). *El portal de compras públicas, análisis del sistema actual y posibles alternativas para mejorar la contratación pública a través de este sistema*. (Tesis de posgrado). Universidad Técnica Particular de Loja, Quito, Ecuador. <https://acortar.link/7DQwQA>.
- Rocca, L. (2016). *Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos: Caso en el área de Obras particulares del Gobierno Local de Berisco* (Tesis de posgrado). Universidad de La Plata, Argentina. <https://acortar.link/jpM2qv>.
- Rodríguez, J.; Morandini, F. y Fernández, A. (2017). *Public procurement in the framework of fundamental social rights*. Madrid, España. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Thompson, H. (2015). *¿Quién se ha llevado mi cliente?: Estrategias clave para fidelizar a los clientes*. México. Grupo Editorial Patria.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú. Editorial San Marcos.
- Villavicencio, M. (2021). *Control interno y la adquisición de bienes y servicios en la Gerencia regional de agricultura del Cusco, 2021*, Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable: La gestión de compras electrónicas por convenios marco				
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022?	Determinar la relación entre la gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.	La existencia de relación directa y significativa entre la gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Eficiencia de la plataforma.	Cotización por marcas.	1	Escala de Likert: Nunca (01), casi nunca (02), a veces (03), casi siempre (4), siempre (05).	Bajo 12 – 23 Medio 24 - 36 Alto 37 – 48
				Diferencia de precio.	2		
				Plazos reducidos de contratación.	3		
				Evita actos de corrupción	4		
Político	5						
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Eficacia de aplicación normativa del proceso.	Tecnología informática	6		
				Procedimiento simplificado	7		
				Fichas técnicas homologadas	8		
				Disponibilidad presupuestal	9		
			Capacitación del talento humano en procedimientos.	Nivel conocimientos en especificaciones Técnicas.	10-11		
Nivel de conocimientos de normativas de Adquisiciones.	12-13						
Variable: Satisfacción en centros de costos							
(a) ¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia de gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción en centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022?	(a) Determinar la relación que existe entre la eficiencia de gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción en centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.	(a) La existencia de la relación significativa que existe entre la eficiencia de gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción en centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
				Calidad de los bienes solicitados.	1-2	Escala de Likert: Nunca (01), casi	Bajo
(b) ¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia de aplicación	(b) Determinar la relación que existe entre la eficacia de aplicación normativa en	(b) La existencia de la relación significativa entre la eficacia de					

normativa en la gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022?	la gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.	aplicación normativa en la gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.	Eficacia de los productos adquiridos	Cumplimiento de la Cantidad solicitada.	3	nunca (02), a veces (03), casi siempre (4), siempre (05).	12 – 23 Medio 24 - 36 Alto 37 – 48
(c) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación del Talento Humano en gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022?	(c) Determinar la relación que existe entre la capacitación del Talento Humano en gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.	(c) La existencia de la relación significativa entre la capacitación del Talento Humano en gestión de compras electrónicas por convenios marco y la satisfacción de los centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022.		Nivel de percepción del cumplimiento de las especificaciones técnicas de los bienes solicitados.	4		
			Eficiencia de los productos adquiridos	Percepción del precio del producto;	5		
				Duración del proceso de compra.	6-7-8		
			Oportunidad	Percepción sobre la oportunidad en la llega de los bienes requeridos.	9-10		
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Hipotético - deductivo Diseño: No experimental de corte transversal		Población: 155 trabajadores. Muestra: 110 trabajadores.	Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionarios		Descriptiva: Se aplicará tablas, gráficos y porcentajes de acuerdo con la frecuencia de las variables y dimensiones Inferencial: Como las variables son cuantitativas se aplicará Rho de Spearman.		

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión de Compras electrónicas a través de convenios marco.</b>	Conjunto de procedimientos técnicos para la obtención de bienes y servicios, a través de normativas legales reglamentadas, la adecuada operatividad de los entes públicos, con el objetivo de cumplir metas institucionales trazadas y proyectadas presupuestalmente (Rodríguez, Morandini y Fernández, 2017, p.59).	Para calcular la variable en indagación se utilizó un cuestionario conformado por tres (03) dimensiones: Eficiencia de la Plataforma, Eficacia de Aplicación Normativa del Proceso y Capacitación del Talento Humano en Procedimientos	Eficiencia de la plataforma	Cotización por marcas	Bajo 12 – 23 Medio 24 - 36 Alto 37 – 48
				Diferencia de precio	
				Plazos reducidos de contratación	
				Evita actos de corrupción	
			Eficacia de aplicación normativa del proceso	Político	Bajo 12 – 23 Medio 24 - 36 Alto 37 – 48
				Tecnología informática	
				Procedimiento simplificado	
				Fichas técnicas homologadas	
			Capacitación del talento humano en procedimientos	Disponibilidad presupuestal	Bajo 12 – 23 Medio 24 - 36 Alto 37 – 48
				Nivel conocimientos en especificaciones técnicas.	
	Nivel de conocimientos de normativas de adquisiciones.				
<b>Satisfacción de los centros de costos</b>	En su significado general, es la acción de complacer un deseo o satisfacer una necesidad (Hernández, 2011). La satisfacción es la acción de resolver un problema o una demanda expresada (Calva, 2009: 02).	Para calcular la variable en indagación se utilizó un cuestionario conformado por tres (03) dimensiones: Eficiencia de la Plataforma, Eficacia de Aplicación Normativa del Proceso y Capacitación del Talento Humano en Procedimientos	Eficacia de los productos adquiridos	Calidad de los bienes solicitados	Bajo 12 – 23 Medio 24 - 36 Alto 37 – 48
				Cumplimiento de la cantidad solicitada	
				Nivel de percepción del cumplimiento de las especificaciones técnicas de los bienes solicitados	
			Eficiencia de los productos adquiridos	Percepción del precio del producto	Bajo 12 – 23 Medio 24 - 36 Alto 37 – 48
				Duración del proceso de compra.	
			Oportunidad	Percepción sobre la oportunidad en la llegada de los bienes requeridos.	Bajo 12 – 23 Medio 24 - 36 Alto 37 – 48

### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

#### Instrumento: Gestión de compras electrónicas por convenios marco

**INSTRUCCIONES:** Apreciado participante, a continuación, hallará una serie de preguntas en lo que se refiere a gestión de compras electrónicas por convenios marco. Se pide su veredicto sincero al respecto. Posteriormente, de leer de manera diligentemente cada interrogante, marque con una X la respuesta que concierna a su opinión; basándose el siguiente criterio:

Se solicita calificar (marcar con una "X") cada ítem o pregunta, donde:

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>Gestión de compras electrónicas por convenios marco</b>					
	<b>Dimensión 1: Eficiencia de la plataforma</b>					
	<b>Cotización por marcas</b>					
1	¿Encuentra las mejores marcas en el portal electrónico de Perú Compras?					
	<b>Diferencia de precio</b>					
2	¿Crees que el precio ofertado influye en la selección del proveedor?					
	<b>Plazos reducidos de contratación</b>					
3	¿El plazo hasta el perfeccionamiento del contrato efectuado mediante una orden de compra y/o de servicio es menor a un procedimiento clásico?					
	<b>Evita actos de corrupción</b>					
4	¿Se evita prácticas prohibidas en una contratación por acuerdo marco?					
	<b>Político</b>					
5	¿Las contrataciones por acuerdo conlleva a una armonía entre entidad gubernamental y proveedores?					

	<b>Dimensión 2: Eficacia de aplicación normativa del proceso</b>					
	<b>Tecnología informática</b>					
6	¿Crees que las compras electrónicas permiten acciones de control oportuno?					
	<b>Procedimiento simplificado</b>					
7	¿Los tipos de compras por acuerdo Marco son complejas?					
	<b>Fichas técnicas homologadas</b>					
8	¿El requerimiento lo efectúa de acuerdo a las fichas homologadas para evitar posibles nulidades?					
	<b>Disponibilidad presupuestal</b>					
9	¿Las compras por acuerdo marco cuentan con respaldo presupuestal?					
	<b>Dimensión 3: Capacitación del Talento Humano en Procedimientos</b>					
	<b>Nivel conocimientos en especificaciones técnicas.</b>					
10	¿Los centros de costos formulan correctamente las especificaciones técnicas de los productos que requieren?					
11	¿Las especificaciones de los centros de costos coinciden con las especificaciones de los proveedores por catálogos electrónicos?					
	<b>Nivel de conocimientos de normativas de adquisiciones.</b>					
12	¿El personal de los centros de costos demuestra conocimientos sólidos en la normativa de adquisición estatal?					
13	¿El personal encargado de las certificaciones para las compras por catálogos electrónicos aplica satisfactoriamente la normativa?					

## Instrumento: Satisfacción en centros de costos

**INSTRUCCIONES:** Querido participante, a continuación, hallará una serie de interrogaciones sobre la satisfacción en centros de costos. Se requiere su veredicto sincero al respecto. Posteriormente de leer de manera diligentemente cada interrogante, marque con una X la respuesta que concierna a su opinión; basándose en el siguiente criterio:

Se solicita calificar (marcar con una "X") cada ítem o pregunta, donde:

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>Satisfacción en centros de costos</b>					
	<b>Dimensión 1: Eficacia de los productos adquiridos</b>					
	<b>Calidad de los bienes solicitados</b>					
1	Al solicitar bienes o productos al órgano encargado de contrataciones, ¿le entregaron con la calidad que requirió?					
2	¿En este año, respecto a los años anteriores, ha mejorado la calidad de los bienes o productos entregados por el órgano encargado de contrataciones?					
	<b>Cumplimiento de la cantidad solicitada</b>					
3	Al solicitar bienes o productos al órgano encargado de contrataciones, ¿le entregaron la cantidad que requirió?					
	<b>Nivel de percepción del cumplimiento de las especificaciones técnicas de los bienes solicitados</b>					
4	Al solicitar bienes o productos al órgano encargado de contrataciones, ¿le entregaron los productos o productos conforme a la descripción en el requerimiento?					
	<b>Dimensión 2: Eficiencia de los productos adquiridos</b>					
	<b>Percepción del precio del producto</b>					
5	¿Los precios de los bienes o productos que figuran en la PECOSA son razonables?					
	<b>Duración del proceso de compra.</b>					

6	¿El proveedor cumple con el plazo de entrega establecido en la Orden de Compra?					
7	¿Las compras por acuerdo marco llegan acumular el monto máximo de penalidad?					
8	¿El procedimiento de resolución de una orden de compra resulta sencillo?					
	<b>Dimensión 3: Oportunidad</b>					
	<b>Percepción sobre la oportunidad en la llegada de los bienes requeridos.</b>					
9	En general, ¿Es oportuno la entrega de los bienes o productos?					
10	¿Los bienes adquiridos por acuerdo marco tuvieron alguna observación?					

### Anexo 4. Validación de instrumentos

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE COMPRAS ELECTRÓNICAS POR CONVENIOS MARCO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia de la plataforma</b>								
1	¿Encuentra las mejores marcas en el portal electrónico de Perú Compras?	✓		✓		✓		
2	¿Crees que el precio ofertado influye en la selección del proveedor?	✓		✓		✓		
3	¿El plazo hasta el perfeccionamiento del contrato efectuado mediante una orden de compra y/o de servicio es menor a un procedimiento clásico?	✓		✓		✓		
4	¿Se evita prácticas prohibidas en una contratación por acuerdo marco?	✓		✓		✓		
5	¿Las contrataciones por acuerdo conlleva a una armonía entre entidad gubernamental y proveedores?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Eficacia de aplicación normativa del proceso</b>								
6	¿Crees que las compras electrónicas permiten acciones de control oportuna?	✓		✓		✓		
7	¿Los tipos de compras por acuerdo Marco son complejas?	✓		✓		✓		
8	¿El requerimiento lo efectúa de acuerdo a las fichas homologadas para evitar posibles nulidades?	✓		✓		✓		
9	¿Las compras por acuerdo marco cuentan con respaldo presupuestal?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: Capacitación del Talento Humano en Procedimientos</b>								
10	¿Los centros de costos formulan correctamente las especificaciones técnicas de los productos que requieren?	✓		✓		✓		
11	¿Las especificaciones de los centros de costos coinciden con las especificaciones de los proveedores por catálogos electrónicos?	✓		✓		✓		
12	¿El personal de los centros de costos demuestra conocimientos sólidos en la normativa de adquisición estatal?	✓		✓		✓		
13	¿El personal encargado de las certificaciones para las compras por catálogos electrónicos aplica satisfactoriamente la normativa?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Valdarrago Lamachi, Yvonne Imelda    DNI: 71269248

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

... 02 de 10 del 2022



Firma del Experto Informante.

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EN CENTROS DE COSTOS

11/01/2022

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Eficacia de los productos adquiridos</b>								
1	Al solicitar bienes o productos al órgano encargado de contrataciones ¿Le entregaron con la calidad que requirió?	✓		✓		✓		
2	¿En este año, respecto a los años anteriores, ha mejorado la calidad de los bienes o productos entregados por el órgano encargado de contrataciones?	✓		✓		✓		
3	Al solicitar bienes o productos al órgano encargado de contrataciones ¿Le entregaron la cantidad que requirió?	✓		✓		✓		
4	Al solicitar bienes o productos al órgano encargado de contrataciones ¿Le entregaron los productos o productos conforme a la descripción en el requerimiento?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia de los productos adquiridos</b>								
5	¿Los precios de los bienes o productos que figuran en la PECOSA son razonables?	✓		✓		✓		
7	¿El proveedor cumple con el plazo de entrega establecido en la Orden de Compra?	✓		✓		✓		
8	¿Las compras por acuerdo marco llegan acumular el monto máximo de penalidad?	✓		✓		✓		
9	¿El procedimiento de resolución de una orden de compra resulta sencillo?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: Oportunidad</b>								
10	En general, ¿Es oportuno la entrega de los bienes o productos?	✓		✓		✓		
11	¿Los bienes adquiridos por acuerdo marco tuvieron alguna observación?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Valderrama Limachi, Jeanne Imelda    DNI: 71269248

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

...021 de 10 del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.





## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE COMPRAS ELECTRÓNICAS POR CONVENIOS MARCO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia de la plataforma</b>								
1	¿Encuentra las mejores marcas en el portal electrónico de Perú Compras?	✓		✓		✓		
2	¿Crees que el precio ofertado influye en la selección del proveedor?	✓		✓		✓		
3	¿El plazo hasta el perfeccionamiento del contrato efectuado mediante una orden de compra y/o de servicio es menor a un procedimiento clásico?	✓		✓		✓		
4	¿Se evita prácticas prohibidas en una contratación por acuerdo marco?							
5	¿Las contrataciones por acuerdo conlleva a una armonía entre entidad gubernamental y proveedores?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Eficacia de aplicación normativa del proceso</b>								
6	¿Crees que las compras electrónicas permiten acciones de control oportuna?	✓		✓		✓		
7	¿Los tipos de compras por acuerdo Marco son complejas?	✓		✓		✓		
8	¿El requerimiento lo efectúa de acuerdo a las fichas homologadas para evitar posibles nulidades?	✓		✓		✓		
9	¿Las compras por acuerdo marco cuentan con respaldo presupuestal?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: Capacitación del Talento Humano en Procedimientos</b>								
10	¿Los centros de costos formulan correctamente las especificaciones técnicas de los productos que requieren?	✓		✓		✓		
11	¿Las especificaciones de los centros de costos coinciden con las especificaciones de los proveedores por catálogos electrónicos?	✓		✓		✓		
12	¿El personal de los centros de costos demuestra conocimientos sólidos en la normativa de adquisición estatal?	✓		✓		✓		
13	¿El personal encargado de las certificaciones para las compras por catálogos electrónicos aplica satisfactoriamente la normativa?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Parra Calle, Justo Fedel ..... DNI: 71839284 .....

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

82 de 10 del 20.22  


Firma del Experto Informante.

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN EN CENTROS DE COSTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Eficacia de los productos adquiridos</b>								
1	Al solicitar bienes o productos al órgano encargado de contrataciones ¿Le entregaron con la calidad que requirió?	✓		✓		✓		
2	¿En este año, respecto a los años anteriores, ha mejorado la calidad de los bienes o productos entregados por el órgano encargado de contrataciones?	✓		✓		✓		
3	Al solicitar bienes o productos al órgano encargado de contrataciones ¿Le entregaron la cantidad que requirió?	✓		✓		✓		
4	Al solicitar bienes o productos al órgano encargado de contrataciones ¿Le entregaron los productos o productos conforme a la descripción en el requerimiento?							
<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia de los productos adquiridos</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Los precios de los bienes o productos que figuran en la PECOSA son razonables?	✓		✓		✓		
7	¿El proveedor cumple con el plazo de entrega establecido en la Orden de Compra?	✓		✓		✓		
8	¿Las compras por acuerdo marco llegan acumular el monto máximo de penalidad?	✓		✓		✓		
9	¿El procedimiento de resolución de una orden de compra resulta sencillo?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN: Oportunidad</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
10	En general, ¿Es oportuno la entrega de los bienes o productos?	✓		✓		✓		
11	¿Los bienes adquiridos por acuerdo marco tuvieron alguna observación?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Parra Calle, Justo Fidel ..... DNI: 71839284 .....

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública. .....

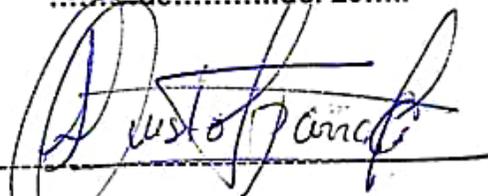
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 10 del 2022



Firma del Experto Informante.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de compras electrónicas por convenios marco y satisfacción en centros de costos de una municipalidad provincial de Apurímac, 2022", cuyo autor es RODAS RAMIREZ JAEL GABRIELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
OSCANOA RAMOS ANGELA MARGOT <b>DNI:</b> 41494560 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2373-1300	Firmado electrónicamente por: AOSCANOARA el 10- 01-2023 20:39:49

Código documento Trilce: TRI - 0507735