



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión por procesos y la adquisición de bienes en una  
Municipalidad de Cajamarca 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Muñoz Llatas, Edin Stalin ([orcid.org/0000-0001-7705-2894](https://orcid.org/0000-0001-7705-2894))

**ASESORES:**

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro

([orcid.org/0000-0002-0684-8542](https://orcid.org/0000-0002-0684-8542))

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente

([orcid.org/0000-0001-6882-6982](https://orcid.org/0000-0001-6882-6982))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación lo dedico a  
Dios y a mi familia por la salud y la vida.

El autor

### **Agradecimiento**

Expreso mi agradecimiento a todos los colegas de la entidad pública que facilitaron la información y poder realizar esta investigación.

## Índice de contenidos

CARÁTULA .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y Operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. CONCLUSIONES .....	29
VI. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	36

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Variable gestión por procesos y sus dimensiones .....	17
<b>Tabla 2</b> Variable adquisición de bienes y sus dimensiones .....	18
<b>Tabla 3</b> Prueba de normalidad.....	72
<b>Tabla 4</b> Correlación entre gestión por procesos y adquisición de bienes .....	19
<b>Tabla 5</b> Correlación entre procesos estratégicos y actuaciones preparatorias....	20
<b>Tabla 6</b> Correlación entre los procesos operativos y las etapas de selección .....	21
<b>Tabla 7</b> Correlación entre los procesos de apoyo y métodos de contratación.....	22

## Índice de figuras

Figura 1 Diseño de investigación .....	12
--	----

## Resumen

En esta investigación, se determinó la relación entre la gestión por procesos y la adquisición de bienes en una Municipalidad de Cajamarca en 2023. Utilizando un enfoque cuantitativo y técnicas de estadística descriptiva e inferencial, se recolectaron datos sin modificar las unidades de estudio en un contexto natural. La población de estudio consistió en 38 trabajadores de la entidad pública. Se utilizó una encuesta con. Los resultados revelaron una relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y la adquisición de bienes en la Municipalidad de Cajamarca,  $r = 0.431$ . Además, se encontró una relación significativa y positiva entre los procesos estratégicos y las actuaciones preparatorias, con un coeficiente de correlación de  $r = 0.608$ . También una relación alta y significativa entre los procesos operativos y las etapas de selección, con un coeficiente de correlación de  $r = 0.333$ . Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y la adquisición de bienes en la Municipalidad de Cajamarca en 2023. Se resalta la importancia de mejorar los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, y los métodos de contratación.

**Palabras clave:** Gestión por procesos, adquisición de bienes, procesos estratégicos, toma de decisiones, mejora continua.

## **Abstract**

In this research, the relationship between process management and the acquisition of goods in a Municipality of Cajamarca in 2023 was determined. Using a quantitative approach and descriptive and inferential statistical techniques, data were collected without modifying the study units in a context natural. The study population consisted of 38 workers of the public entity. A survey was used with. The results revealed a positive and significant relationship between process management and the acquisition of goods in the Municipality of Cajamarca,  $r = 0.431$ . In addition, a significant and positive relationship was found between strategic processes and preparatory actions, with a correlation coefficient of  $r = 0.608$ . Also a high and significant relationship between the operational processes and the selection stages, with a correlation coefficient of  $r = 0.333$ . It is concluded that there is a positive and significant relationship between process management and the acquisition of goods in the Municipality of Cajamarca in 2023. The importance of improving strategic, operational and support processes, and contracting methods is highlighted.

**Keywords:** Management by processes, acquisition of goods, strategic processes, decision making, continuous improvement.



## I. INTRODUCCIÓN

En el sector público existe interés en mejorar la gestión logística se entiende que es una de las áreas que permite gestionar los recursos, proyectos y servicios de una determina entidad pública; no obstante, las deficiencias que se evidencian están relacionadas al desconocimiento de las normas de contratación pública, actos de corrupción, la falta de seguimiento y control; factores que conllevan a no lograr resultados esperados (Amponsah y Hamplová, 2022). Por su parte, Valladares y Arruba (2022) afirma que frente a la situación una de las alternativas que se viene implementando es la gestión por procesos, que permiten indagar cada uno de los procesos de las áreas involucradas y definir planes de acción de mejora para agilizar los servicios que se ofrece al ciudadano y definir actividades de control para evitar deficiencias en el sector público.

A nivel internacional, en Europa, en España, se menciona que la gestión por procesos cuenta con dificultades que derivan de la falta de la competencias y de la precisión de objetivos claros que alteran en el 35 y 45% consecutivamente, también la escasa disposición de herramientas financieras, la ausencia de la educación organizacional direccionada en calidad, verticalidad y funcionarismo de administración procesos y la desmotivación, generando una calidad regular con el 55% (Jensen et al., 2020) en Austria Recker et al. (2020) manifiestan que la gestión de procesos ayuda a canalizar el trabajo eficiente en las entidades públicas , pero la falta de procesos en las entidades públicas afecta el desempeño en 50%, limita la calidad de atención al ciudadano en 37% (Vom y Mendling, 2018).

El continente americano, en Cuba, la gestión por procesos resulta una vía eficaz con el finde alcanzar los objetivos en la administración pública local, pero existen dificultades que la hacen deficiente en la implementación de los procesos afectando en un 35% el trabajo (Alarcon y Sanchez, 2018). En Estados Unidos, Neoita (2018) argumenta que la administración del logro con base en los resultados, como forma que permite coordinar, controlar el rendimiento de los servicios públicos descentralizados, donde se ha identificado ciertos problemas de significancia, teniendo en peculiar la dificultad para dominar el comportamiento oportunista, a esta traba se le añade la ignorancia de ser responsables en la guía de procesos y el delegar en grupos de trabajo establecido. Se tiene conocimiento de la existencia,

el valor y la necesidad de enfoque de los procesos que estén atravesando horizontal actividades verticales, sin embargo, la falta de manifestación protagónica (Salvador et al., 2019).

A nivel nacional, en Lima, Flores y Nuñez (2021) argumentan que los moldes de gestión de procesos usualmente están direccionados a las estrategias, puesto que no existe correlación entre los modelos y los patrones estructurales. Para Velasco y Molina (2018) mencionan que la gestión por procesos se identifica la carencia de los análisis de riesgo, no se hace un diagnóstico de los procesos internos, la no realización de gestión de procesos genera un 75% de disconformidad, incredulidad 85% y se crea una imagen negativa (Benzaquen y Avolio, 2020). La realización del modelo de la gestión de procesos en las entidades públicas peruanas está regido, pero los beneficios aportados en cuanto a la gestión no llega a ser ni el 90% tomado en cuenta, a causa del desconocimiento y la escasa experiencia de los servidores públicos, con el propósito de proveer aportes que logren tener impacto en la gestión organizacional, estos aportes son la calidad de atención al cliente, mejora en el nivel competitivo entre otros Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2021).

Delgado y Calsina (2019) afirma que la deficiente coordinación de procesos en el sector público genera deficiencias del 75% en el servicio, por falta de interés en la implementación de las normas técnicas que disponen emigrar a la este tipo de gestión, carencia de decisión política, poco interés en el trabajo eficiente, falta de trabajo articulado genera atención deficiente para el ciudadano. Por otra parte. (Fischer et al. 2020). Del mismo modo la inapropiada interacción entre las divisiones, usualmente provocada por el escaso compromiso con los objetivos y metas planteadas y la falta de procesos estandarizados afectando en un 35% a la al trabajo realizado (Trujillo, 2018). La gestión por procesos es el trabajo dificultoso, actualmente se identifica un 30% de dificultades que no logran satisfacer a los usufructuarios en las instituciones públicas (Diaz y Razuri, 2021).

A nivel local, en una entidad pública de Cajamarca se evidencia deficiencias en la adquisición de bienes a pesar que cada una de las áreas usuarias hace sus requerimientos, pero las limitaciones de presupuesto y las decisiones que mayormente se toman en Lima conllevan que no se atiendan las necesidades de

manera directa y rápida, generando retraso en la atención a las demandas de la población así como la falta de atención de diversos servicios y las limitaciones para desarrollar y ejecutar proyectos de inversión pública. Frente a ello, se ha planteado la formulación del problema: ¿Cuál es la relación de la gestión por procesos y la adquisición de bienes en un municipio de Cajamarca 2023? Los problemas específicos: i) ¿Cuál es la relación entre los procesos estratégicos y actuaciones preparatorias, ii) ¿Cuál es la relación entre los procesos operativos y las etapas de selección, iii) ¿Cuál es la relación entre los procesos de apoyo y métodos de contratación?

Esta investigación, tendrá justificación teórica se ha recurrido a libros, artículos, tesis que describen teorías, conceptos acerca de cada una de las variables que permiten enriquecer el conocimiento existente, la justificación metodológica está fundamentada en la realización de instrumentos para recolectar la información, el cuestionario, este ha sido validado y aportará para realizar futuros estudios; justificación práctica porque ante un problema existente en las deficiencias de la adquisición de bienes se puede plantear alternativas de mejora mediante la gestión por procesos.

El objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por procesos y la adquisición de bienes en una Municipalidad de Cajamarca 2023. Los objetivos específicos: Los objetivos específicos: i) Determinar la relación entre los procesos estratégicos y actuaciones preparatorias, ii) Determinar la relación entre los procesos operativos y las etapas de selección iii) Determinar la relación entre los procesos de apoyo y métodos de contratación

La hipótesis general: Existe relación entre la gestión por procesos y la adquisición de bienes en una Municipalidad de Cajamarca 2023. Las hipótesis específicas: Existe relación entre los procesos estratégicos y actuaciones preparatorias, ii) Existe relación entre los procesos operativos y las etapas de selección iii) Existe relación entre los procesos de apoyo y métodos de contratación.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes, Lenderink et al. (2022) las decisiones de los clientes públicos sobre la adquisición y contratación de proyectos de ingeniería civil tienen efectos de gran alcance en la promoción y la implementación de innovaciones, los resultados son que, las estrategias de adquisición y contratación basadas tanto en el diseño-oferta-construcción como en métodos integrados de entrega de contratos tienen limitaciones cuando se trata de estimular el desarrollo y la implementación de innovaciones en proyectos. Se concluye con la aplicación de un método dirigido por el cliente público que permitió el desarrollo y la implementación de una innovación verde radical en un proyecto de ingeniería civil.

Najat et al. (2022) investigaron acerca de la contratación pública de edificios a través del estudio del proceso de gestión delegada de proyectos - Caso de Marruecos. Los resultados representan el 10% de las acciones han permitido lograr un adecuado manejo en la gestión del proyecto, se puede alcanzar más del 80% del rendimiento se la inversión que se realiza si logra un contrato eficiente, el 50% considera que no lograr las metas públicas por una contratación no eficiente. Se concluye de mejora de la sistematización de los contratos públicos que se deben realizar desde la descripción de la necesidad hasta lograr el desarrollo del proyecto.

Alcívar (2021) los resultados determinaron que más del 80% consideran que existen manuales de procedimientos, 33% considera eficientes los procesos de la institución, más del 90% considera que necesita mejor la evaluación hacia los servicios ofrecidos, 33% considera que el diseño de un sistema de gestión por proceso que mejorará la eficiencia y eficacia del desarrollo de los servicios. Se concluye que es necesario plantear políticas y lineamientos específicos por distritos para el logro de objetivos, a fin de que los procesos estratégicos permitan trabajar de manera articulado con las operaciones diarias que se realiza en la empresa.

Yvonne (2020) los resultados son que, 35% de la colaboración de los trabajadores con nivel bajo, el 45% de colaboración en el proceso de gestión fue de nivel medio, un 45% tienen en consideración que se requiere de asociación y tratos de servicios, con el fin de lograr una buena gestión de servicios mediante procesos. Se llega a la conclusión que el crecimiento es bajo representado en los departamentos de servicios, además no hay utilización de las medidas adecuadas.

A nivel nacional, Montenegro (2021) tuvo como propósito precisar la consecuencia en la gestión municipal con calidad en el servicio público. Se determinó que el grado de gestión municipal es regular en un 45 %, en cuanto a sus dimensiones, planificación y desarrollo tiene una correlación positiva alta. Se concluye que la gestión edil si tiene asociación positiva alta de la calidad del servicio público ofrecido cuya relación es 0.949 permitiendo determinar que ante una gestión eficiente se puede lograr mejorar calidad para los interesados.

Atoche y Reyna (2020) determinaron el impacto de la gestión por procesos en la satisfacción del usuario. Se delimito que de acuerdo con el nivel de gestión por procesos es medio con el 64%, por otro lado, se tiene a la satisfacción los usuarios en nivel regular con el 77%, un 64% piensa que no se realiza la capacitación necesaria, y el 77% la calidad de servicio no es buena. Se concluye que existió correlación significativa alta, a la mejora de procesos se mejora la calidad de vida de las personas que hacen uso de los servicios ofrecidos.

García y Ledesma (2019) se buscó conocer el grado de asociación de la gestión de procesos en el nivel de servicio público. Como resultado, el 37% conoce las metas y políticas de la empresa, el 26% cree que la empresa utiliza la infraestructura adecuada para soportar las operaciones, el 30% cree que estos procesos son fundamentales para lograr los resultados planificados y el 20% cumple con la calidad. para servicio al cliente frecuente. Se concluye que hubo una correlación alta y positiva entre las variables

Coaguila (2018) la finalidad de su investigación fue diseñar una alternativa de solución basado en un modelo de gestión de procedimiento para elevar la calidad para los interesados. Se encontró que la calidad es percibida como regular 57%, para el 27% limitada y baja, se espera la contribución con la mejora en los procesos en 68% y el 23% admite será una mejora limitada. Los resultados identifican recomendaciones para mejorar la implementación al gestionar el desarrollo a través del diseño, la planificación, la documentación y la mejora continua para lograr una gestión que satisfaga las necesidades del cliente.

A nivel local, Arteaga (2021) en su estudio se realizó con el fin de delinear la gestión por procesos en la atención de servicios públicos en la municipalidad. Los resultados que el 67% tiene en consideración deficiencia la gestión de procesos, el

66% tiene en una consideración de nivel regular en la determinación y el control de procesos, un 53% dice que son buenos los niveles de mejoría. Se ha encontrado una asociación potente al medir al gestión de sus procesos 0.895 con el servicio ofrecido por las actividades públicas que se ejecuta.

Por su parte, Alvarado (2022) se definió la correlación existente en la gestión de procesos y la gestión pública en una entidad direccional de un gobierno regional, Se estableció que el 9% de trabajadores afirmaron que hay un regular valor de gestión por procesos; 43%, que existe un regular nivel en la gestión por resultados; 55%, un nivel bueno en cuanto a los procesos estratégicos; 40%, nivel alto en procesos operativos. Se concluyó que, existió correlación positiva alta en dichas variables, 0.789, conllevando a determinar al mejorar la primera variable se puede lograr mejorar en la gestión que realicen sus autoridades.

Con respecto a la gestión de procesos, se utilizó la teoría de sistemas (TGS) originada en 1968, examina las organizaciones como sistemas sociales abiertos que están interconectados con otros sistemas y sus entornos y mantienen conexiones bidireccionales en sus interacciones. En TGS, el reduccionismo, el pensamiento crítico y los fundamentos del sistema son reexaminados y sustituido por principios contradictorios, así como la ampliarse, el pensar sintético y tecnológico, y cibernética es aquella ciencia que guía la relación entre las diferentes de doctrinas. A manera de metodología con el fin de crear nuevos saberes con su visualización interdisciplinar del pensamiento. De acuerdo con TGS, la institución es el grupo de partes contactadas que constituyen un todo racional y desempeñan un ámbito sistemático con la finalidad de explicar el mundo real. Una organización está relacionada con la gestión de procesos porque es un conjunto de sistemas interconectados formado por procesos. (Moreno et al., 2021).

La teoría Clásica de la Administración, desarrollada por Henry Fayol en 1955, planteó poner énfasis en la estructura organizativa necesaria para lograr los objetivos, no basándose en la eficiencia individual, sino en la eficiencia del conjunto de la estructura empresarial, propuso las funciones fundamentales (operativas, financieras, contables, comerciales y administrativas), reconociendo la especialización del trabajo, y estableciendo el ciclo de gestión (planificación, dirección, organización y control). Se mantiene la existencia de niveles jerárquicos,

donde la capacidad administrativa incrementa a medida que se asciende en la estructura. Además, reconoce a la organización como la entidad social que posee tanto relaciones formales como informales, la administración abarca esas dimensiones y se encarga de unificar y organizar los diferentes elementos de la organización para alcanzar un objetivo común (Gomez y Vásquez, 2019)

Según Flores y Nuñez (2021) la gestión por procesos es vista a manera de modelo organizacional el cual facilita mejorar constantemente las funciones que se desarrollan dentro de una institución, y la ejecución en las entidades está íntimamente relacionada con el desempeño de la gestión pública y se puede identificar su tendencia y enfoque dentro de la entidad. La gestión de procesos es la mejor manera de dirigir sus actividades y decisiones al éxito, priorizando el desarrollo de las acciones públicas que se han planificado en beneficio de la población (Lujan et al., 2022). La gestión de procesos implica un enfoque de gestión integral de una organización, mediante un diagnóstico detallado, con planes articulados para el trabajo con el apoyo de todas áreas de la entidad conlleva a la mejora del servicio para lograr mejor percepción en el ciudadano. Un proceso es un grupo de herramientas de las funciones interconectadas que permiten mejorar la satisfacción del cliente al cumplir con los requisitos (Marulanda et al., 2022)

La gestión por procesos se encarga de estructurar, proyectar y direccionar las funciones de trabajo a través de actividades debidamente organizadas por los actores públicos mediante el apoyo de entidades externas o con la capacitación activa de los integrantes permiten conocer las necesidades de los interesados y se trabaja para ofrecer un mejor servicio en cada una de sus áreas de trabajo de acorde a los planes definidos (Decreto Supremo 033-2018-PCM, 2023). La conceptualización por procesos, según Cruz et al. (2022) es una forma de dirigir el trabajo de mejorar continuamente las funciones de la institución es por medio de la observación, selección, descripción, documentación que permite generar un diagnóstico preciso de la situación para definir estrategias para la mejora del proceso o el conjunto de procesos para lograr eficiencia en el Estado.

Según, Flores y Nuñez (2021) se consideran tres tipos de procesos: i) Operativos o Misionales, definidos como los procesos directamente relacionados con la cadena productiva de la organización y responsables de la producción de

bienes y servicios ii) Estratégicos, son los procesos que dirigen a definir las políticas, planes, objetivos y metas de la entidad, iii) De soporte, es el proceso de proporcionar recursos para producir bienes y servicios.

Las dimensiones, según Arriezu (2022) describe tres etapas para evaluar la administración basada en procesos: i) *Procesos estratégicos*: Estos procesos permiten la definición de las políticas, los tipos de estrategias, los objetivos, las actividades y metas que se busca lograr en una entidad estatal. Estos procesos son definidos a nivel de los gerentes públicos previo diagnóstico e información obtenida de las áreas y gerencias que integran la institución, ii) *Procesos operativos*: Son las actividades que se ejecutan en las entidades públicas, mediante procedimientos que son utilizados por individuos, máquinas que permiten desarrollar las actividades necesarias para atender a las personas, empresas, instituciones públicas y privadas.

Es usual ver a los empresarios manifestar que los procesos son los que generan burocracia apagando la destreza y la creación. Es decir que, si los procesos se trazan así, eso es lo que se obtendrá. En cambio, si son trazadas para ser eficientes y ligeras, pues de ese modo también resultaran. Estos dependen de la manera en que fueron diseñados, iii) procesos de soporte: Los procesos de soporte tienen tareas que dan soporte a los procesos operativos de un laboratorio clínico. Estos procesos tienen relación con los recursos humanos y el sostenimiento. Estos son responsables de proporcionarlas herramientas precisas en cuanto a equipamiento y personal para que puedan así crear el valor que sus clientes (médicos y pacientes) desean. Por ejemplo, procesos como facturación, mantenimiento, compra de productos y servicio, la gestión documental, seguridad y prevención.

En la adquisición de bienes, la teoría de los productos de interés público de Walras (1954) mencionada por Béraud y Numa (2019) se trata de los aspectos que son significativos para los individuos como integrantes de la sociedad o del gobierno emanado de la autoridad responsable de establecer condiciones sociales. Quiere decir que estos bienes de dominio público tienen como propósito satisfacer necesidades colectivas y análogas para todos, lo que implica que no se adopte una perspectiva individualista del Estado, donde el interés comunitario no se reduce meramente al conjunto de intereses personales; ante ello, se afirma que la



obtención de recursos públicos tiene la finalidad de ser provechosa para la población en conjunto, y que su uso dentro de la organización que lo adquiere contribuya a generar un producto o servicio en beneficio de la sociedad.

Además, la teoría de la gestión que pretendía establecer los parámetros de las prácticas organizacionales. En resumen, lo que toda la entidad tiene que realizar con el fin de obtener éxito y sobresalir. El desarrollo de este argumento de la gestión se apoya principalmente en encontrar la una buena manera de utilizar todas las herramientas de una institución necesita para mejorar o incrementar la creación de bienes y servicios, y genera normas eficaces y eficientes para el marco de políticas que debe implementar (Rojas y Madero, 2018).

Además, el argumento de burocrática señala que las instituciones en pocas veces se estructuran de acuerdo con fines en ellas mismas, por lo contrario, como herramientas hechas para lograr objetivos. Max Weber sostiene que la burocracia es racional. Es una afirmación organizacional de la psique y un medio eficaz y poderoso para controlar a las personas. La competencia interestatal incremento el requerimiento de los dirigentes de controlar a sus empleados y la sociedad. Reclamaciones civiles con la misma protección frente a la ley (Reyes, 2020).

Características de las adquisiciones públicas, es la transparencia: El proceso de contratación pública debe ser transparente, permitiendo el acceso a la información y la participación ciudadana en la toma de decisiones. La transparencia contribuye a prevenir prácticas corruptas y a asegurar que las compras se realicen de manera justa y competitiva, también la competencia: Se busca fomentar la competencia entre proveedores para obtener bienes y servicios de alta calidad al mejor precio posible. Los procesos de licitación y adjudicación se diseñan para permitir que múltiples empresas presenten sus ofertas y se seleccione la más conveniente para el gobierno (González-Díaz & Cruz-Ayala, 2020)

Asimismo, se busca la eficiencia: Las contrataciones públicas deben realizarse de manera eficiente para aprovechar los recursos limitados del sector público. Esto implica la planificación adecuada, la reducción de burocracia innecesaria y la optimización del proceso de adquisiciones, otro de los aspectos es la Igualdad de oportunidades: Se busca garantizar la igualdad de oportunidades para todos los proveedores interesados en participar en los procesos de

contratación pública. Las normas de licitación y los criterios de selección se establecen para evitar discriminación y asegurar que los contratos se otorguen a los proveedores más idóneos, también el cumplimiento normativo: Las contrataciones públicas están sujetas a leyes y regulaciones específicas que varían según el país y la jurisdicción. Es esencial que los procedimientos se ajusten a estas normativas para evitar problemas legales y asegurar que las adquisiciones sean válidas y vinculantes (Vaicilla-González et al., 2020)

También se deben desarrollar acciones como la capacitación en procesos y normativas: Brindar formación en los procedimientos de contratación pública, así como en las leyes, reglamentos y políticas relacionadas. Esto asegura que los funcionarios estén familiarizados con los requisitos legales y los pasos a seguir en cada etapa del proceso, la formación en evaluación de propuestas: Proporcionar entrenamiento en la evaluación objetiva de las propuestas de los proveedores, considerando criterios como calidad, costo, sostenibilidad y responsabilidad social. Esto ayuda a evitar sesgos y asegura que las decisiones de contratación se basen en criterios claros y justos, el conocimiento en gestión de riesgos: Capacitar al personal en la identificación y manejo de riesgos asociados con los contratos y adquisiciones públicas. Esto incluye la elaboración de planes de contingencia para minimizar posibles problemas y asegurar el cumplimiento de los objetivos y el uso de tecnología: Proporcionar capacitación en el uso de herramientas tecnológicas para agilizar y mejorar los procesos de contratación, como sistemas de gestión electrónica y plataformas en línea para licitaciones (Vaicilla-González et al., 2020).

Las dimensiones de adquisición de bienes, se considerado a i) actuaciones preparatorias: Es el conjunto de actuaciones que permiten iniciar un determinado proceso de adquisición con la finalidad obtener un bien, servicio u obra, siendo necesario definir un determinado presupuesto para obtenerlo, siendo necesario tener claro las características de la necesidad y sus especificaciones de acuerdo con el área interesada, ii) Etapa de selección: Es la selección propiamente dicha, en proceso de contratación estatal, donde se identifica a la personal natural o jurídica que presentan sus ofertas y mediante procesos definidos se define una de las alternativas que cumpla con los requisitos definidos, buscando que satisfaga a las necesidades de los interesados.

Asimismo, se entiende que esta etapa se define los fundamentos para la promoción del proceso de contratación, previo estudio del mercado y de las alternativas que se tiene para determinar la que cumpla los requerimientos de la entidad buscando generar valor público mediante la contratación pública (Mendoza et al., 2022) Y la tercera dimensión (iii) Métodos de contratación, son los diversos procedimientos para la selección al proveedor previa cumplimiento de diversos criterios que han sido considerados de acuerdo con la normativa vigente, los diversos métodos de contratación están establecidos y se debe definir según la necesidad y tipo de contrato.

De otro lado, los tratados y las obligaciones de una de las partes por realizar la ejecución de las reglas administrativas y el no perjudicar o menoscabar los intereses públicos y la economía a nivel nacional exige sus normas específicas y su estricta observancia. De los que constituyeron en el sistema político, económico y social (Vasquez y Galban, 2020)

El proceso de contratación según ley N° 30225 de contrataciones (i) En las etapas iniciales, se llevan a cabo acciones de preparación con el objetivo de solicitar bienes y servicios. En esta fase, los clientes son responsables de la planificación según las especificaciones técnicas, y también se encargan de definir el servicio y elaborar los expedientes técnicos. Los bienes, servicios o trabajos seleccionados deben cumplir con las funciones requeridas por la entidad (Artículo 16). (ii) Etapa de selección, en esta dimensión se refiere a todos los fundamentos propuestos con el fin de realizar un proceso de contratación, también de pedido en el lugar que se muestran para elegir a los consultores autónomos, también se considera del mismo modo a las ofertas que permitan comparar los precios, con dependencia de los procesos de elección a desempeñarse.

Asimismo (iii) los métodos de contratación, a través de las distintas formas de adquisición y los procedimientos de selección de una entidad, como concursos, subasta electrónica y otros métodos de selección contemplados en el reglamento. Dichos principios garantizan la transparencia, eficiencia e igualdad de oportunidades en procesos de contratación, con el objetivo de obtener los mejores resultados para todas las partes involucradas (Cabanillas. , 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

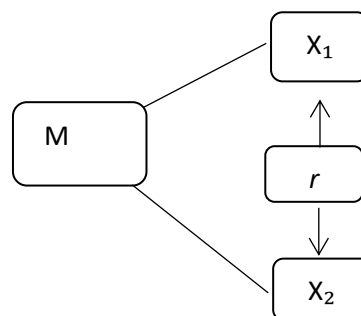
Este estudio se clasifica como investigación básica o pura, ya que su objetivo principal fue el estudio de teorías y el avance del conocimiento existente mediante el análisis de los fundamentos que respaldan la gestión por procesos y la adquisición de bienes (CONCYTEC, 2020). Además, adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando técnicas de estadística descriptiva e inferencial para el análisis de datos.

El diseño de la investigación fue de naturaleza no experimental, ya que no se realizaron modificaciones, cambios o variaciones en las unidades de estudio. La información se recopiló en un contexto natural, y los datos se recolectaron de cada individuo sin sufrir ninguna alteración (Kara-Junior, 2022).

De alcance descriptivo, porque describió sus principales características de las unidades de estudio de la gestión por procesos y la adquisición de bienes, de los cuales se describe su situación actual. Y en términos de alcance, se trata de un estudio correlacional, ya que su objetivo principal fue identificar la relación existente entre las dos variables investigadas (Hernández y Mendoza., 2018).

#### Figura 1

*Diseño de investigación*



*Nota:* M: profesionales que trabajan en el área de logística, X1: Gestión por procesos, X2: Adquisición de bienes, r: Relación entre las variables

#### 3.2. Variables y Operacionalización

##### Definición conceptual

**Gestión por procesos:** Es un método de gestión de toda una organización basada en procesos. Un proceso es un grupo de herramientas de las funciones

interconectadas que permiten mejorar la satisfacción del usuario al cumplir con los requisitos (Marulanda et al., 2022)

### **Definición operacional**

**Gestión por procesos:** Se medirá mediante las dimensiones definidas en la operacionalización y se recogerá la información, mediante una encuesta a los profesionales que trabajan en logística.

### **Indicadores**

Objetivos y/o metas, estrategias, planes de acción, atención estratégica; Calidad de servicio, manuales específicos, información accesible, encuestas periódicamente; Recursos Humanos, infraestructura, trabajo en equipo, percepción, tecnología

**Adquisiciones de bienes:** La función social del proceso de contratación es una expresión enfocada del llamado interés público en los bienes inmuebles. Según el punto de vista de analizar los tratados y las obligaciones de una de las partes por realizar la ejecución de las reglas administrativas y el no perjudicar o menoscabar los intereses públicos y la economía a nivel nacional exige sus normas específicas y su estricta observancia. De los que constituyeron en el sistema político, económico y social (Vasquez y Galban, 2020)

### **Definición operacional**

**Adquisición de bienes:** Se aplicará una encuesta a los profesionales para recoger la información de las dimensiones para medir la variable, conllevando a obtener los datos necesarios.

### **Indicadores**

Personal capacitado, especificaciones técnicas, finalidad pública, presentación oportuna de requerimiento y valor referencial; Comité designado, formulación de bases, convocatoria, absolución de consultas, calificación justa, plazos establecidos. Proveedores según RNP, buena pro, respeto por orden de prelación, publicación de la buena pro, licitación pública, concurso público, adjudicación simplificada, comparación de precios, contratación directa, parámetros legales

**Escala de medición:** Para medir ambas variables, se empleará una escala ordinal con opciones basadas en la escala de Likert. Los criterios de medición utilizados fueron: nunca (N), casi nunca (CN), a veces (AV), casi siempre (CS) y siempre (S).

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** Según Arias y Covinos (2021) la población de la presente investigación estuvo compuesta por 38 empleados de una Municipalidad. Se trabajó con una muestra censal. Se consideró a 38 trabajadores de la entidad pública que están relacionados a temas de adquisiciones.

**Criterios de inclusión:** Se incluyen a los profesionales que trabajan en una entidad pública de Cajamarca, que tienen como mínimo 04 meses, profesionales de las principales gerencias y subgerencias, personal administrativo.

**Criterios de exclusión:** No se considera a profesionales que trabajan en áreas operativas, y que personas que ingresaron menores a 4 meses.

**Muestra:** Se considera a la misma calidad de profesionales 38 que trabajan en una entidad pública, se considerado a todos los integrantes de la población de estudio, porque es una muestra pequeña (Bernal. , 2022)

**Muestreo:** Es un muestreo por conveniencia, dado que, se elige una cantidad determinada a conveniencia del investigador, teniendo en cuenta que sean profesionales que estén relacionado a la adquisición de bienes.

**Unidad de análisis:** Profesionales que trabajan en una entidad pública de Cajamarca.

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

Como método de recolección de datos, se empleó una encuesta que permitió obtener información sobre las variables de gestión por procesos y adquisición de bienes. Se utilizaron preguntas tanto abiertas como cerradas para obtener la percepción, sentimientos e ideas de los profesionales que trabajan en una entidad pública de Cajamarca. La encuesta fue aplicada directamente a los participantes (Carrasco, 2016). El instrumento utilizado fue un cuestionario que constaba de 18

preguntas para la variable de gestión por procesos y 26 preguntas para la variable de adquisición de bienes.

Y respecto a la adquisición de bienes, se ha considerado al instrumento Cabanillas (2021) con ciertas variaciones realizada a las preguntas planteadas, está conformada por las dimensiones de actuaciones preparatorias con 1-8 preguntas, en la dimensión etapa de selección con 9-16 y en la dimensión método de contratación de 17 a 27 ítems. Cuyos instrumentos han sido validados y se ha verificado su confiabilidad de cada uno.

### **Análisis de datos**

Se ha elaborado un cuestionario compuesto por una serie de preguntas presentadas detalladamente en un cuadro, y una serie de respuestas que los participantes deben proporcionar. Todas las respuestas son válidas, ya que conducen a resultados diversos y son aplicables a un colectivo conformado por personas (Arias y Covinos, 2021).

La validación del instrumento se realizará a través de la evaluación de especialistas, quienes revisaron y verificaron las preguntas del cuestionario para su validación. La confiabilidad: se determinó mediante el Alfa de Cronbach, permitiendo conocer si el instrumento recoge la información esperada por el investigador (Bernal., 2022)

### **3.5. Procedimientos**

Para esta investigación en primer lugar se solicitó el permiso a la entidad pública de Cajamarca, una vez obtenido el permiso respectivo se procede a aplicar el instrumento a las personas que se han considerado como fuente de información para conocer la situación actual de las variables en estudio (Sánchez, 2019). Además, se describe el proceso que se realizó para obtener información de las personas que han sido definidos como unidades de estudio en primer lugar, se identificó una problemática en una entidad pública, se define una técnica e instrumento que fue validado y la verificación de la confiabilidad de aplicó a la población de estudio para obtener los datos de las unidades investigadas, luego se tabula la información y se procesó, previa verificación de la normalidad de los datos,

donde se pudo evidenciar la normalidad de los datos luego se presentaron los principales hallazgos (Tobón, 2021).

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

Para llevar a cabo esta investigación, se empleó el siguiente método de revisión de la información, en primer lugar se procedió a aplicar el instrumento que se ha definido para las dos variables, luego se recoge los datos, para ello, se utilizó el método descriptivo, porque se describió de manera detallada la situación actual de las variables en estudio, permitiendo conocer cómo se encuentra la gestión por procesos la adquisición de bienes; luego el método analítico, previo análisis de la prueba de normalidad se realiza la correlación de las variables (Carballo-Meilan., 2022) luego se realizó el análisis correlacional mediante un procedimiento estadístico (Henrica., 2017). Además, se utilizó un procedimiento estadístico mediante la prueba de normalidad que, permitió conocer que los datos de las variables no son paramétricos, por ello, se utilizó prueba de la Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis (Proudfoot, 2022).

### **3.7. Aspectos éticos**

Para esta investigación se consideró las dimensiones éticas definidas, mediante el Reglamento de ética de la Universidad César Vallejo, RCU N° 0340-2021-UCV (2021) uno de los principios es la autonomía: Las personas que personas que tienen la posibilidad de participar de una investigación, pero también pueden decidir retirarse de la investigación, tiene el derecho que se respete sus decisiones en cada momento de la investigación; respeto a las personas, los sujetos participantes son seres humanos autónomos que tienen la capacidad de decidir por ellos mismos, deben ser respetado en el proceso de investigación; el otro principio de no maleficencia, mediante el desarrollo del estudio se busca beneficiar a una entidad pública que presenta deficiencias en la adquisición de bienes, para lo cual es necesario que se reduzcan los riesgos y aumentar los beneficios; la imparcialidad en la asignación de los participantes de modo tal que las cargas o beneficios será compartido de manera equitativa entre todas las unidades de estudio (Kaźmierska, 2020).



#### IV. RESULTADOS

##### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Variable gestión por procesos y sus dimensiones*

Valoración	Procesos estratégicos		Procesos operativos		Procesos de apoyo	
	n	%	n	%	n	%
Baja	5	13%	4	11%	5	13%
Regular	30	79%	27	71%	24	63%
Buena	3	8%	7	18%	9	24%
Total	38	100%	38	100%	38	100%

Nota: En la tabla 3, en la dimensión de procesos estratégicos, el 13% de los participantes consideró que era baja, el 79% la calificó como regular y solo el 8% la evaluó como buena. En cuanto a los procesos operativos, el 11% percibió que eran bajos, el 71% los consideró regulares y el 18% los calificó como buenos. En los procesos de apoyo, el 13% los consideró bajos, el 63% los evaluó como regulares y solo el 24% los calificó como buenos. Estos resultados indican que las dimensiones de la variable gestión por proceso se encuentran en un nivel regular.

**Tabla 2**

Variable adquisición de bienes y sus dimensiones

<b>Valoración</b>	Actuaciones preparatorias		Etapa de selección		Métodos de contratación	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Baja	0	0%	4	11%	3	8%
Regular	28	74%	22	58%	27	71%
Bueno	10	26%	12	32%	8	21%
Total	38	100%	38	100%	38	100%

Nota: En la dimensión de actuaciones preparatorias, el 74% de los resultados se clasificaron como regulares y el 26% como buenos. En la etapa de selección, el 11% se consideró bajo, el 58% como regular y el 32% como bueno. En cuanto a los métodos de contratación, el 8% se calificó como bajo, el 71% como regular y el 21% como bueno. Estos datos de las dimensiones de la variable indican en su mayoría un nivel regular, lo cual sugiere deficiencias en la adquisición de bienes por parte de la municipalidad.

Se ha planteado la siguiente hipótesis

**H1:** Existe relación entre la gestión por procesos y adquisición de bienes en una Municipalidad de Cajamarca 2023

**H0:** No existe relación entre la gestión por procesos y adquisición de bienes organizacional en docentes en una Municipalidad de Cajamarca 2023

**Tabla 3**

*Correlación entre gestión por procesos y adquisición de bienes*

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión por procesos	Adquisición de bienes
			1,000	,431**
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)		0,007
		N	38	38

**Interpretación:**

En la tabla 3, se identificó un coeficiente de correlación de  $r=.431$ , con un valor de  $p=0.007$  ( $p < .05$ ). Estos resultados respaldan la hipótesis alternativa y rechazan la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una relación significativa y alta entre la gestión por procesos y la adquisición de bienes en una Municipalidad de Cajamarca en el año 2023.

Se ha planteado la siguiente hipótesis

**H1:** Existe relación entre los procesos estratégicos y actuaciones preparatorias en una Municipalidad de Cajamarca 2023

**H0:** NO existe relación entre los procesos estratégicos y actuaciones preparatorias en una Municipalidad de Cajamarca 2023

**Tabla 4**

*Correlación entre procesos estratégicos y actuaciones preparatorias.*

		<b>Correlaciones</b>		
			Procesos estratégicos 1,000	Actuaciones preparatorias ,608**
	Procesos estratégicos	Coefficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)		0,000
Rho de Spearman		N	38	38
	Actuaciones preparatorias	Coefficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	38	38

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

**Interpretación:**

En la Municipalidad de Cajamarca en 2023, se observó en la tabla 4 una relación alta entre los procesos estratégicos y las actuaciones preparatorias. Se registró un coeficiente de correlación de  $r=.608$ , con un valor de  $p=0.000$  ( $p < .05$ ). Estos resultados respaldan la hipótesis alternativa y rechazan la hipótesis nula, lo que confirma la existencia de una fuerte relación entre ambos aspectos.

Se ha planteado la siguiente hipótesis

**H1:** Existe relación entre los procesos operativos y las etapas de selección en una Municipalidad de Cajamarca 2023

**Ho:** No existe relación entre los procesos operativos y las etapas de selección en una Municipalidad de Cajamarca 2023

**Tabla 5**

*Correlación entre los procesos operativos y las etapas de selección*

		<b>Correlaciones</b>		
			Procesos operativos	Etapas de selección
Rho de Spearman	Procesos operativos	Coeficiente de correlación	1,000	,333*
		Sig. (bilateral)		0,041
	Etapas de selección	N	38	38
		Coeficiente de correlación	,333*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,041	
		N	38	38

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

**Interpretación:**

En la Municipalidad de Cajamarca en 2023, se observó en la tabla 5 una relación alta entre los procesos operativos y las etapas de selección. Se registró un coeficiente de correlación de  $r=.333$ , con un valor de  $p=0.041$  ( $p < .05$ ). Estos resultados respaldan la hipótesis alternativa y rechazan la hipótesis nula, lo que confirma la existencia de una relación significativa entre ambos aspectos.

Se ha planteado la siguiente hipótesis

**H1:** Existe relación entre los procesos de apoyo y métodos de contratación en una Municipalidad de Cajamarca 2023

**Ho:** No existe relación entre procesos de apoyo y métodos de contratación en una Municipalidad de Cajamarca 2023

**Tabla 6**

*Correlación entre los procesos de apoyo y métodos de contratación.*

<b>Correlaciones</b>				
			Procesos de apoyo	Métodos de contratación
Rho de Spearman	Procesos de apoyo	Coeficiente de correlación	1,000	,561**
		Sig. (bilateral)		0,000
	Métodos de contratación	N	38	38
		Coeficiente de correlación	,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	38	38

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

**Interpretación:**

En la Municipalidad de Cajamarca en 2023, se observó en la tabla 6 una relación alta entre los procesos de apoyo y los métodos de contratación. Se registró un coeficiente de correlación de  $r=.561$ , con un valor de  $p=0.000$  ( $p < .05$ ). Estos resultados respaldan la hipótesis alternativa y rechazan la hipótesis nula, confirmando la existencia de una fuerte relación entre ambos aspectos. Es relevante mencionar que mejorar los procesos de apoyo puede tener un impacto positivo en la calidad de los métodos de contratación en la Municipalidad de Cajamarca en 2023.

## V. DISCUSIÓN

Se planteó como objetivo general determinar la relación entre la gestión por procesos y la adquisición de bienes en una Municipalidad de Cajamarca en el año 2023. Se realizó una prueba de normalidad utilizando el test de Shapiro-Wilk, y los resultados indicaron que los datos no seguían una distribución normal. Por lo tanto, se utilizó el análisis de correlación de Rho de Spearman para realizar las correlaciones entre las variables en el cual se encontró un coeficiente de correlación de  $r=0.431$ , con un valor de  $p=0.007$  ( $p < 0.05$ ), lo que respalda la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula. Esto indica que existe una relación significativa y alta entre la gestión por procesos y la adquisición de bienes en la Municipalidad de Cajamarca en 2023. Asimismo, de acuerdo a los resultados descriptivos de las variables se logró determinar que las dimensiones de la variable gestión por proceso se encuentran en un nivel regular, así como también dimensiones de la variable indican en su mayoría un nivel regular, lo cual sugiere deficiencias en la adquisición de bienes por parte de la municipalidad.

Estos hallazgos guardan relación con lo que menciona Atoche y Reyna (2020) determinaron que de acuerdo con el nivel de gestión por procesos es medio con el 64%, por otro lado, se tiene a la satisfacción los usuarios en nivel regular con el 77%, un 64% piensa que no se realiza la capacitación necesaria, y el 77% la calidad de servicio no es buena. Se concluye que existió correlación significativa alta, a la mejora de procesos se mejora la satisfacción de los usuarios de una entidad pública. De la misma manera García y Ledesma (2019) determino que, el 37% conoce las metas y políticas de la empresa, el 26% cree que la empresa utiliza la infraestructura adecuada para soportar las operaciones, el 30% cree que estos procesos son fundamentales para lograr los resultados planificados y el 20% cumple con la calidad. para servicio al cliente frecuente.

Se concluye que hubo una correlación alta y positiva entre las variables, según los aportes teóricos Flores y Nuñez (2021) la gestión por procesos es vista a manera de modelo organizacional el cual facilita mejorar constantemente las funciones que se desarrollan dentro de una institución, y la ejecución en las entidades está íntimamente relacionada con el desempeño de la gestión pública y se puede identificar su tendencia y enfoque dentro de la entidad. La gestión de

procesos es la mejor manera para que una organización dirija sus actividades y decisiones para tener el mayor éxito posible.

Asimismo, en relación a adquisición de bienes, la teoría de los productos de interés público de Walras (1954) mencionada por Béraud y Numa (2019) se trata de los aspectos que son significativos para los individuos como integrantes de la sociedad o del gobierno emanado de la autoridad responsable de establecer condiciones sociales. Quiere decir que estos bienes de dominio público tienen como propósito satisfacer necesidades colectivas y análogas para todos, lo que implica que no se adopte una perspectiva individualista del Estado, donde el interés comunitario no se reduce meramente al conjunto de intereses personales; ante ello, se afirma que la obtención de recursos públicos tiene la finalidad de ser provechosa para la población en conjunto, y que su uso dentro de la organización que lo adquiere contribuya a generar un producto o servicio en beneficio de la sociedad.

A partir del objetivo general, se plantearon tres objetivos específicos: determinar la relación entre los procesos estratégicos y las actuaciones preparatorias, determinar la relación entre los procesos operativos y las etapas de selección, y determinar la relación entre los procesos de apoyo y los métodos de contratación.

El primer objetivo específico, determinar la relación entre los procesos estratégicos y actuaciones preparatorias con respecto a los resultados del presente objetivo, en la Municipalidad de Cajamarca en 2023, se llevó a cabo un análisis que examinó la relación entre los procesos estratégicos y las actuaciones preparatorias. En la tabla 4 se presentaron los hallazgos obtenidos, los cuales revelaron una relación significativa y positiva entre ambos aspectos. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de  $r = 0.608$ , con un valor de  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), lo que indica una relación alta y estadísticamente significativa entre los procesos estratégicos y las actuaciones preparatorias. Estos resultados respaldan la hipótesis alternativa planteada y rechazan la hipótesis nula, proporcionando evidencia sólida de la existencia de una fuerte conexión entre ambas variables en el contexto de la Municipalidad de Cajamarca.

La alta correlación observada sugiere que la definición de políticas, estrategias, objetivos, actividades y metas en los procesos estratégicos influye de manera significativa en las actuaciones preparatorias relacionadas con la



adquisición de bienes, servicios u obras. Estos hallazgos destacan la importancia de una planificación estratégica sólida y efectiva, que oriente y guíe adecuadamente las etapas preparatorias de los procesos de adquisición en la entidad estatal. Asimismo, se obtuvieron resultados descriptivos el cual permitió conocer que en la variable procesos estratégicos, el 13% de los participantes consideró que era baja, el 79% la calificó como regular y solo el 8% la evaluó como buena. Y para la variable actuaciones preparatorias, el 74% de los resultados se clasificaron como regulares y el 26% como buenos.

Este resultado concuerda con el obtenido por parte de la investigación realizada por Alvarado (2022), quien estableció que un 50% de los encuestados consideraron en un nivel bueno los procesos estratégicos, concluyendo que existe una correlación positiva y significativa. Asimismo, Arteaga A (2021) determino que el 67% tiene en consideración deficiencia la gestión de procesos, el 66% tiene en una consideración de nivel regular en la determinación y el control de procesos, un 53% dice que son buenos los niveles de mejoría concluyendo que la relación entre las variables es significativa y alta.

De acuerdo a los aportes teóricos Arriezu (2022) los procesos estratégicos desempeñan un papel fundamental en la definición de políticas, tipos de estrategias, objetivos, actividades y metas que una entidad estatal busca alcanzar. Esto implica que los procesos estratégicos son esenciales para orientar y guiar la dirección y el rumbo de una entidad estatal. Estos procesos proporcionan el marco para la toma de decisiones estratégicas y la formulación de planes y políticas que permiten a la entidad cumplir con su misión y alcanzar sus objetivos. Al comprender la relación entre los procesos estratégicos y las actuaciones preparatorias, es posible evaluar cómo los procesos estratégicos influyen en la planificación, diseño y ejecución de las acciones y actividades preparatorias en una entidad estatal.

Estas actuaciones preparatorias se refieren a las medidas y actividades que se llevan a cabo para implementar las estrategias y alcanzar los objetivos establecidos. La comprensión de esta relación es crucial para mejorar la efectividad y eficiencia de las actuaciones preparatorias, ya que permite identificar las áreas de mejora y optimización en los procesos estratégicos. Además, al establecer una conexión sólida entre los procesos estratégicos y las actuaciones preparatorias, se fomenta una mayor alineación y coherencia en las acciones y esfuerzos de la

entidad estatal, lo que a su vez contribuye a un desempeño organizacional más sólido y exitoso. Estos procesos son establecidos por los gerentes públicos a través de un análisis previo que incorpora la información obtenida de las distintas áreas y gerencias que conforman la institución.

Por otro lado, según Mendoza et al. (2022), las actuaciones preparatorias son un conjunto de pasos y medidas necesarias para iniciar y llevar a cabo un proceso de adquisición exitoso. Estas acciones involucran la definición de un presupuesto adecuado, la claridad en las características y especificaciones de la necesidad, y la planificación detallada del proceso. Al prestar la debida atención a las actuaciones preparatorias, se promueve la eficiencia, transparencia y eficacia en los procesos de adquisición, asegurando que los bienes, servicios u obras obtenidos satisfagan las necesidades y requerimientos de la entidad estatal.

**El segundo objetivo específico** determinar la relación entre los procesos operativos y las etapas de selección, en términos de resultados descriptivos, La gestión por procesos y sus dimensiones. En la dimensión de procesos estratégicos, el 13% de los participantes consideró que era baja, el 79% la calificó como regular. En cuanto a los procesos operativos, el 11% percibió que eran bajos, el 71% los consideró regulares y el 18% los calificó como buenos. En los procesos de apoyo, el 13% los consideró bajos, el 63% los evaluó como regulares y solo el 24% los calificó como buenos. Los procesos operativos y las etapas de selección. Se registró un coeficiente de correlación de  $r=.333$ , con un valor de  $p=0.041$  ( $p < .05$ ). Estos resultados respaldan la hipótesis alternativa y rechazan la hipótesis nula, lo que confirma la existencia de una relación significativa entre ambos aspectos.

Estos hallazgos guardan relación con lo que menciona Montenegro (2021), el autor determinó que el grado de gestión municipal es regular en un 45 %, en cuanto a sus dimensiones, planificación y desarrollo tiene una correlación positiva alta. Se concluye que la gestión del municipio tiene una influencia significativa en la calidad del servicio público ofrecido, ya que existe una correlación positiva alta de 0.949 entre ambos. Asimismo, Atoche y Reyna (2020) determino que de acuerdo con el nivel de gestión por procesos es medio con el 64%, por otro lado, se tiene a la satisfacción los usuarios en nivel regular con el 77%, un 64% piensa que no se realiza la capacitación necesaria, y el 77% la calidad de servicio no es buena.

Se concluye que existió correlación significativa alta, a la mejora de procesos se mejora la satisfacción de los usuarios de una entidad pública. Por otra parte, el aporte teórico de Arriezu (2022) describe a los procesos operativos como las actividades que se ejecutan en las entidades públicas, mediante procedimientos que son utilizados por individuos, máquinas que permiten desarrollar las actividades necesarias para atender a las personas, empresas, instituciones públicas y privadas. También en lo que respecta a etapa de selección, es la selección propiamente dicha, en proceso de contratación estatal, donde se identifica a la personal natural o jurídica que presentan sus ofertas y mediante procesos definidos se define una de las alternativas que cumpla con los requisitos definidos, buscando que satisfaga a las necesidades de los interesados.

Asimismo, se entiende que esta etapa se define los fundamentos para la promoción del proceso de contratación, previo estudio del mercado y de las alternativas que se tiene para determinar la que cumpla los requerimientos de la entidad buscando generar valor público mediante la contratación pública (Mendoza et al., 2022)

**El tercer objetivo específico** consiste en determinar la relación entre los procesos de apoyo y métodos de contratación. Los procesos de apoyo o soporte según Flores y Núñez (2021) desempeñan un papel fundamental en la definición de políticas y metas de una entidad estatal, ya que se encarga de proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades operativas. Una correcta articulación entre los procesos estratégicos, operativos y de soporte puede contribuir a mejorar la eficacia, eficiencia y transparencia en las adquisiciones. Por otro lado, los métodos de contratación para Vásquez y Galban (2020) son los diversos procedimientos para la selección al proveedor previa cumplimiento de diversos criterios que han sido considerados de acuerdo con la normativa vigente, los diversos métodos de contratación están establecidos y se debe definir según la necesidad y tipo de contrato.

De otro lado, los tratados y las obligaciones de una de las partes por realizar la ejecución de las reglas administrativas y el no perjudicar o menoscabar los intereses públicos y la economía a nivel nacional exige sus normas específicas y su estricta observancia.

Con respecto a los resultados del presente objetivo, en la Municipalidad de Cajamarca en 2023, se observó que en la tabla 6 existe una relación alta entre los procesos de apoyo y los métodos de contratación. Se registró un coeficiente de correlación de  $r=.561$ , con un valor de  $p=0.000$  ( $p < .05$ ). Estos resultados respaldan la hipótesis alternativa y rechazan la hipótesis nula, confirmando la existencia de una fuerte relación entre ambos aspectos. Es relevante mencionar que mejorar los procesos de apoyo puede tener un impacto positivo en la calidad de los métodos de contratación en la Municipalidad de Cajamarca en 2023.

De la misma manera se obtuvieron datos descriptivos respecto a las variables de estudio en el cual se obtuvo que para los procesos de apoyo, el 13% los consideró bajos, el 63% los evaluó como regulares y solo el 24% los calificó como buenos. En cuanto a los métodos de contratación, el 8% se calificó como bajo, el 71% como regular y el 21% como bueno. Estos datos de las dimensiones de la variable indican en su mayoría un nivel regular, lo cual sugiere deficiencias en los resultados respecto a las variables estudiadas en la municipalidad.

Según los antecedentes de Atoche y Reyna (2020), se identificó que la mejora en los procesos de gestión tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios de una entidad pública. Los resultados mostraron una correlación alta entre la gestión por procesos y la satisfacción del usuario, lo que sugiere que, al mejorar los procesos, se puede aumentar la satisfacción de los usuarios. Este hallazgo es relevante para comprender cómo los procesos de apoyo pueden influir en los resultados en la Municipalidad. Por otro lado, Najat et al. (2022) investigaron la contratación pública de edificios y destacaron la importancia de la gestión adecuada del proyecto. Los resultados mostraron que ciertas acciones en el proceso de gestión delegada de proyectos pueden lograr un manejo adecuado del proyecto y contribuir al logro de los objetivos.

Estos resultados subrayan cómo las acciones específicas en los procesos de apoyo pueden tener un impacto en los resultados finales. El presente objetivo resalta la relación entre los procesos de apoyo y los métodos de contratación en una entidad estatal, respaldado por investigaciones previas. Mejorar los procesos de apoyo puede impactar positivamente la calidad de los métodos de contratación, como se observó en la Municipalidad.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre la gestión por procesos y la adquisición de bienes en una Municipalidad de Cajamarca 2023, mediante el análisis de correlación de Spearman, se acepta la hipótesis alterna con un nivel de relación de  $r=.431$ ; se acepta dicha hipótesis porque el nivel de significancia es 0.00, se determina la relación entre la gestión por procesos y la adquisición de bienes en una Municipalidad de Cajamarca en el año 2023.
2. Se determinó la existencia de una relación positiva y significativa entre los procesos estratégicos y actuaciones preparatorias en la Municipalidad de Cajamarca en 2023. Los hallazgos revelaron un coeficiente de correlación de  $r=0.608$  y un valor de  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ). Se concluye que la forma en que se planifican y ejecutan los procesos estratégicos tiene un impacto directo en las decisiones y acciones relacionadas con la adquisición de bienes, servicios u obras.
3. Se encontró un coeficiente de correlación de  $r = 0.333$ , con un valor de  $p = 0.041$  ( $p < 0.05$ ), lo que confirma la existencia de una relación significativa alta entre los procesos operativos y las etapas de selección. La mayoría de las participantes calificaron como regular a los procesos estratégicos (79%), procesos operativos (71%) y procesos de apoyo (63%). Se concluye que los procesos operativos influyen en las etapas de selección y que los participantes no se encuentran completamente satisfechos con la práctica de las dimensiones planteadas.
4. En la Municipalidad de Cajamarca en 2023, se observó una relación alta entre los procesos de apoyo y los métodos de contratación, registrando un coeficiente de correlación de  $r=.561$  y un valor de  $p=0.000$  ( $p < .05$ ). Los datos descriptivos revelan que fueron en su mayoría calificados como regulares, tanto los procesos de apoyo (63%) como los métodos de contratación (71%). Estos resultados indican deficiencias en las variables estudiadas en la municipalidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Desarrollar una estrategia integral que establezca los objetivos, metas y acciones específicas para fortalecer la gestión por procesos, implementando mecanismos de control y seguimiento que permitan monitorear el cumplimiento de los procesos de adquisición de bienes.

Realizar revisiones periódicas de los procesos estratégicos y las actuaciones preparatorias para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización. Estas revisiones deben llevarse a cabo de manera regular y contar con la participación de los equipos relevantes para garantizar una mejora continua en la ejecución de las actividades preparatorias y el logro de los resultados estratégicos.

Desarrollar y documentar procedimientos estandarizados para los procesos operativos y las etapas de selección. Esto incluye definir los pasos, las responsabilidades y los plazos involucrados en cada proceso, asegurando que se sigan las mejores prácticas y los lineamientos establecidos.

Fomentar la transparencia y la competencia en los métodos de contratación, garantizando la igualdad de oportunidades, incluyendo una adecuada divulgación de información, el uso de criterios de evaluación de objetivos y la implementación de medidas anticorrupción.

## REFERENCIAS

- Alarcon, R., & Sanchez, B. (2018). Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: análisis conceptual y procedimiento. *Revista Economía y Desarrollo*, 159(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0252-85842018000100013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0252-85842018000100013)
- Alcívar, E. (2021). Gestión por procesos e indicadores de cumplimiento en la contratación pública. *Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil*. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4635>
- Alvarado, A. (2022). Gestión por procesos y su relación con la gestión por resultados en la Dirección Regional 2022. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95114>
- Amponsah, S., & Hamplová, E. (2022). Innovations in small businesses: do public procurement contracts and intellectual property rights matter? *heliyon*, 8(9). doi:<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e10623>
- Arias, J. I., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Arriezu, I. (2022). Gestión por Procesos. *Asturias Corporación Universitaria*. [https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp\\_gestion\\_calidad/clase2\\_pdf1.pdf](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp_gestion_calidad/clase2_pdf1.pdf)
- Arteaga, A. (2021). Gestión por procesos en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de "Pampas", Pallasca 2021. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76338>
- Atoche, L., & Reyna, J. (2020). Gestión por procesos en la operación de embarque y su incidencia en la satisfacción del cliente del terrapuerto Trujillo, 2019. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51581>
- Benzaquen, J., & Avolio, B. (2020). The path of total quality management implementation in a developing country: Peru. *International Journal for Quality Research*, 14(3), 49-764. doi:DOI:10.24874/IJQR14.03-07
- Beraud, A., & Numa, C. (2019). La teoría de los bienes de interés público de léon walras: hacia una visión orgánica del estado. *Revista de Historia del Pensamiento Económico*, 41(4), 553 - 572. doi:<https://doi.org/10.1017/S1053837218000603>

- Bernal, C. A. (2022). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogota, Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bernal, S. (2022). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Cabanillas, J. (2021). Procedimientos de contrataciones en la gestión de compras - Corte Superior de Justicia, Cajamarca, 2020. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71283>
- Cabanillas, J. A. (2021). *Procedimientos de contrataciones en la gestión de compras - Corte Superior de Justicia, Cajamarca, 2020*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71283>
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Coaguila, A. (2018). Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.". *Universidad Católica San Pablo*. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSP\\_f29fe5491444129d06ac0dce090cfb68](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSP_f29fe5491444129d06ac0dce090cfb68)
- CONCYTEC. (2020). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*. <https://www.gob.pe/concytec>
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197–209. doi:<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Delgado, G., & Calsina. (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño. *Revista Industrial Data*. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568>
- Decreto Supremo 033-2018-PCM. (2023). *Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano*. <https://www.gob.pe/1021-que-es-gob-pe>
- Díaz, F., & Razuri, M. (2021). Gestión por procesos para la empresa importaciones y servicios EIRL con el fin de lograr certificación ISO 9001: 2015 Trujillo 2021. *Universidad Privada Antenor Orrego*. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/8128>



- Flores, S., & Nuñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri*, 2(3). doi:<https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Garcia, J., & Ledesma, G. (2019). Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y turismo Milagritos S.A.C del distrito de Trujillo 2018. *Universidad Privada Antenor Orrego*. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5653>
- Gomez, M., & Vasquez, E. (2019). Teorías de la administración. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 6(11), 79-83. doi:<https://doi.org/10.29057/estr.v6i11.3842>
- González-Díaz, R. R., & Cruz-Ayala, K. (2020). Contraloría financiera en la contratación pública. Una revisión de los contratos de obras públicas del estado Venezolano. *Inquietud Empresarial*, 20(1), 43–58. doi:<https://doi.org/10.19053/01211048.9716>
- Gutierrez, D. (2018). Fundamentos teóricos para el estudio de la estrategias cognitivas y metacognitivas. *Investigación educativa*, 1-8.
- Jensen, U., Andersen, L., & Kjeldsen, A. (2020). Public Service Motivation and Its Implications for Public Service. *SpringerLink*. <https://acortar.link/DkjI3N>
- Kara-Junior, N. (2022). “Scientific evidence” can suffer from methodological biases: Outside the scientific scene, criteria need to be well-defined to determine what is scientifically confirmed. *Clinics*, 78(2023), 1-12. doi:<https://doi.org/10.1016/j.clinsp.2022.100147>
- Kaźmierska, K. (2020). Ethical Aspects of Social Research: Old Concerns in the Face of New Challenges and Paradoxes. A Reflection from the Field of Biographical Method. *Creating, Negotiating, and Transcending Social Boundaries in Everyday Life*, 16(3). doi:<https://doi.org/10.18778/1733-8077.16.3.08>
- Lenderink, B., Halman, J., Boes, J., Voordijk, H., & Doreé, A. (2022). Procurement and innovation risk management: How a public client managed to realize a radical green innovation in a civil engineering project. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 28(1). doi:<https://doi.org/10.1016/j.pursup.2022.100747>
- Mendoza, K., Matos, T., Martinez, B., & Zegarra, E. (2022). *Contrataciones del Estado*.

- Montenegro, L. (2021). Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66970>
- Moreno, P., Puebla, B., & Gelado, R. (2021). Posverdad y sistema de medios desde los postulados de la Teoría General de Sistemas (TGS). *Antropología Experimental*, 355–364. <https://doi.org/10.17561/rae.v20.25>
- Najat, E. A., Novira, Y. N., Maaroufi, I., Marfak, A., Saleh, N., & Mharzi, M. (2022). The policy of energy management in public buildings procurements through the study of the process of delegated project management - Case of Morocco. *Energy Policy*, 165. <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2022.112944>
- Neoita, M. (2018). Beyond Performance Management: A Networked Production Model of Public Service Delivery. *Public Performance & Management Review*, 253-276. doi:<https://doi.org/10.1080/15309576.2017.1408473>
- Proudfoot, K. (2022). Inductive/Deductive Hybrid Thematic Analysis in Mixed Methods Research. *Methodological/Theoretical Discussion*, 10(10), 1-19. doi:DOI: 10.1177/15586898221126816
- RCU N° 0340-2021-UCV. (2021). *Código de ética*. Universidad Cesar Vallejo.
- Recker, J., Pentland, B., & Mendling, J. (2020). Building a complementary agenda for business process management and digital innovation. *European Journal of Information Systems*. doi:<https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1755207>
- Reyes, V. (2020). Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública. *Universidad Andina Simón Bolívar, Quit.* <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-Vigencia.pdf>
- Rojas, N., & Madero, S. (2018). La responsabilidad social corporativa. *ConCiencia Tecnológica*, 29-38. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6839145>
- Salvador, Y., Llanes, M., & Velasquez, R. (2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. *Revista Ingeniería Industrial*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362019000100059&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362019000100059&script=sci_arttext&tlng=en)
- Sánchez, F. (2019). *Tesis: Desarrollo metodológico de la investigación*. Arequipa: Normas Jurídicas Ediciones.

- SERVIR. (2021). Gestion por Procesos en la Administracion Pública. *Autoridad Nacional del Servicio Civi.*  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.pdf>
- Spencer, M., & Wagner, R. (2019). The Comprehension Problems of Children with Poor Reading Comprehension despite Adequate Decoding. *A MetaAnalysis. Rev. Educ. Res.* <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29785063/>
- Trujillo, L. (2018). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para el cumplimiento oportuno de los pagos a los proveedores de la empresa Robert Bosch S.A.C.* Universidad Ricardo Palma, Lima.  
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1659>
- Vaicilla-González, M. M., Narváez-Zurita, C. I., Erazo-Álvarez, J. C., & Torres-Palacios, M. M. (2020). Transparencia y efectividad en la ejecución presupuestaria y contratación pública en los gobiernos cantonales. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 774–805.  
<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.716>
- Valladares, L., & Arruba, P. (2022). A multicriteria model to select candidates for public contracting using the OPTIONCARDS method. *Automation in Construction*, 236. doi:<https://doi.org/10.1016/j.autcon.2022.104162>
- Vasquez, P., & Galban, R. (2020). Interés general e interpretación contractual en Cuba. *Revista de Derecho Privado.*  
 doi:DOI:<https://doi.org/10.18601/01234366.n39.10>.
- Velasco, B., & Molina, A. (2018). La gestion por procesos para las microempresas del sector artesanal del Cantón Quevedo. *Quevedo.*  
<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/4855>
- Vom, J., & Mendling, J. (2018). Frameworks for Business Process Management: A Taxonomy for Business Process Management Cases. *Business Process Management Cases.* doi:DOI: 10.1007/978-3-319-58307-5\_1
- Yvonne, C. (2020). The Use of Performance Measurement and Management in Small Ohio Municipalities. *Wright State University.*  
[http://rave.ohiolink.edu/etdc/view?acc\\_num=wright1596663423705027](http://rave.ohiolink.edu/etdc/view?acc_num=wright1596663423705027)

## ANEXOS

### Anexo 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento
<b>Gestión por Procesos</b>	La gestión por procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos, siendo estos un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas donde buscando incrementar la satisfacción de los clientes, por medio del cumplimiento de sus exigencias (Marulanda et al.,2022)	La gestión por procesos analiza los componentes que intervienen en la prestación de servicios en una entidad y ordena los flujos de trabajo de esta teniendo en cuenta las expectativas de los pacientes y los trabajadores	Procesos Estratégicos	Objetivos y/o metas	Encuesta cuestionario
				Estrategias	
				Planes de acción	
				Atención estratégica	
			Procesos operativos	Calidad de servicio	
				Manuales específicos	
				Información accesible	
				Encuestas periódicamente	
			Procesos de Apoyo	Recursos Humanos	
				Infraestructura	
				Trabajo en equipo	
				Percepción	
				Tecnología	

### Operacionalización de la variable adquisición de bienes

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento
<b>Adquisición de bienes</b>	Los procedimientos de contratación: cada proceso de contratación es organizado por la institución como receptora del fondo público asignado al contrato, lo que puede realizarse a través de convenios. Una empresa puede encomendar a otra empresa para que se encargue de cada una de las medidas preparatorias y/o el proceso de selección (Ley 30255, art. 6)	Los procedimientos de contratación serán medidos mediante una encuesta a los funcionarios de la entidad hospitalaria de Trujillo, mediante preguntas que parten de las dimensiones de actuaciones preparatorias, etapa de selección y métodos de contratación.	Actuaciones preparatorias	Personal capacitado	Encuesta y cuestionario
				Especificaciones técnicas	
				Finalidad pública	
				Presentación oportuna de requerimiento	
				Valor referencial	
			Etapa de selección	Comité designado	
				Formulación de bases	
				Convocatoria	
				Absolución de consultas	
				Calificación justa	
			Métodos de contratación	Plazos establecidos	
				Proveedores según RNP	
				Buena pro	
				Respeto por orden de prelación	
				Publicación de la buena pro	
				Licitación pública	
				Concurso público	
				Adjudicación simplificada	
Comparación de precios					
Contratación directa					
Parámetros legales					

## Anexo 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Instrucciones

Esta investigación tiene como Título: Gestión por procesos y la adquisición de bienes en una Municipalidad de Cajamarca 2023

El presente cuestionario se realiza para conocer la adquisición de bienes que permitirá recoger información, para hacer mejoras, con el fin de mejorar la calidad de servicio que esta ofrece, por ende, le pedimos apoyo respondiendo las preguntas y marcando correctamente cada una de ellas.

Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora, según escala de Likert

**1 nunca    2 casi nunca    3 algunas veces    4 casi siempre    5 siempre**

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Procesos estratégicos</b>					
1	¿Para Usted el personal cumple de manera eficaz con los objetivos de la entidad pública?					
2	¿Para Usted las estrategias y planes de la institución son comunicados adecuadamente?					
3	¿Para Usted se revisan y actualizan periódicamente las estrategias y los planes de acción en la entidad pública?					
4	¿Para Usted los procesos en la atención al ciudadano generan valor a la entidad pública?					
5	¿Para usted la entidad pública debería planear el mejoramiento del proceso de atención como estrategia?					
	<b>Procesos operativos</b>					
6	¿Para usted existen manuales donde se especifican cómo desarrollar los procesos de atención al ciudadano?					
7	¿Para usted la información de la Institución es accesible, segura y precisa?					
8	¿Para usted la entidad pública atiende quejas, reclamos y recomendaciones de los ciudadanos de forma oportuna y eficaz?					
9	¿Para usted se realizan periódicamente encuestas a los usuarios sobre su satisfacción con la atención brindada?					

10	¿Para usted el trabajo del personal de la entidad pública está enfocado en la satisfacción del ciudadano?					
	<b>Proceso de Apoyo</b>					
11	¿Para usted el personal de la entidad pública se ven motivados?					
12	¿Para usted, se deberían reconocer los esfuerzos y los logros del personal de la entidad pública?					
13	¿Para usted, la entidad pública cuenta con la infraestructura e instalaciones adecuadas?					
14	¿Para usted, los equipos, mobiliario y herramientas de la entidad pública están en óptimas condiciones?					
15	¿Para usted desde lo que pudo percibir existe trabajo en equipo en la entidad pública?					
16	¿Para usted la institución debería desarrollar mejoras en sus canales de comunicación?					

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Instrucciones

Esta investigación tiene como Título: Gestión por procesos y la adquisición de bienes en una Municipalidad de Cajamarca 2023

El presente cuestionario se realiza para conocer la adquisición de bienes que permitirá recoger información, para hacer mejoras, con el fin de mejorar la calidad de servicio que esta ofrece, por ende, le pedimos apoyo respondiendo las preguntas y marcando correctamente cada una de ellas.

Marque con un aspa (**x**) la alternativa que mejor valora cada según escala.

**1 nunca    2 casi nunca    3 algunas veces    4 casi siempre    5 siempre**

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Actuaciones preparatorias</b>					
1	¿Considera que, en el área de contrataciones el personal está capacitado sobre la ley de proceso de contrataciones?					
2	¿Considera que, el o los encargados de elaborar las especificaciones técnicas de los requerimientos están capacitados?					
3	¿Considera que el área usuaria elabora el requerimiento precisando las características, condiciones, cantidad y calidad de los bienes y servicios que requiere??					
4	¿Considera que el área usuaria justifica la finalidad pública de la contratación de bienes y/o servicios?					
5	¿Considera que los requerimientos son presentados oportunamente en la unidad de abastecimiento?					
6	¿Considera que los bienes, servicios u obras que se requieren están orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad?					
7	¿Considera que las cotizaciones, el valor referencial, el resumen ejecutivo y se encuentran adecuadamente elaborados como lo exige la Ley de Contrataciones?					
8	¿Considera que el valor referencial obtenido como resultado del estudio de mercado está acorde al precio del mercado?					



	<b>Etapas de selección</b>					
9	¿Considera que los miembros del comité designados son conocedores del bien o servicio a contratarse?					
10	¿Considera que en la formulación de bases se utiliza obligatoriamente los documentos estándar que aprueba el OSCE y la información técnica y económica contenida en el expediente de contratación aprobado?					
11	¿Considera, que en la formulación de bases los requisitos son accesibles, razonables y coherentes con lo que se necesita contratar?					
12	¿Se hace la convocatoria para la contratación de servicios, bienes y obras en el SEACE y otros medios de publicidad?					
13	¿Considera que las consultas que realizan los proveedores sobre las bases del procedimiento de selección son absueltas en el momento oportuno (cinco (5) días hábiles)?					
14	¿Considera que la forma errada de absolver las consultas y observaciones a las bases afecta el procedimiento de contratación?					
15	¿Considera que el comité especial califica las propuestas y otorga puntajes, de manera rigurosa, justa e imparcial?					
16	¿Considera que el proceso de selección respeta el plazo establecido de acuerdo con las bases?					
	<b>Métodos de contratación</b>					
17	¿Los proveedores que participan se encuentran registrados como participantes vigentes en el RNP?					
18	¿Considera que se otorga la buena pro al postor que obtuvo el mejor puntaje, en términos de su oferta?					
19	¿Considera que el saldo del requerimiento no atendido por el postor ganador es otorgado a los postores que le siguen, respetando el orden de prelación?					
20	¿El otorgamiento de la buena pro se publica a través del SEACE, detallando los resultados de la calificación y evaluación?					
21	¿Considera que la Entidad utiliza la licitación pública para contratar bienes y obras?					

22	¿Considera que la Entidad utiliza el concurso público para contratar servicios en general, consultorías en general y consultoría de obras?					
23	¿Considera que la entidad utiliza la adjudicación simplificada para contratar bienes, servicios y ejecución de obras?					
24	¿Considera que la entidad utiliza la comparación de precios para la contratación de bienes y servicios de disponibilidad inmediata?					
25	¿Considera que la entidad utiliza la contratación directa ante una situación que afecten la defensa o seguridad nacional, o de una emergencia sanitaria?					
26	¿Considera que cualquiera que sea el método de contratación se respeta cada uno de los parámetros legales establecidos en la ley de contratación?					

## Anexo 3: MATRIZ EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### VALIDADOS

#### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): .....

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023 – I, aula 18, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión por procesos y la adquisición de bienes en una Municipalidad de Cajamarca 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

---

Muñoz Llatas, Edin Stalin

DNI: 44637249



A continuación, a usted le presento el cuestionario de adquisiciones de bienes elaborado por Cabanillas, José Antonio, modificado por Muñoz Llatas, Edin Stalin en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p style="text-align: center;"><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;"><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;"><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Adquisición de bienes

**Definición de la variable:**

La función social del proceso de contratación es una expresión enfocada del llamado interés público en los bienes inmuebles. Según el punto de vista de analizar los tratados y las obligaciones de una de las partes por realizar la ejecución de las reglas administrativas y el no perjudicar o menoscabar los intereses públicos y la economía a nivel nacional exige sus normas específicas y su estricta observancia. De los que constituyeron en el sistema político, económico y social (Vasquez y Galban, 2020)

**Dimensión 1: Actuaciones preparatorias**

Definición de la dimensión:

Actuaciones preparatorias: Es el conjunto de actuaciones que permiten iniciar un determinado proceso de adquisición con la finalidad obtener un bien, servicio u obra, siendo necesario definir un determinado presupuesto para obtenerlo, siendo necesario tener claro las características de la necesidad y sus especificaciones de acuerdo con el área interesada, (Mendoza et al., 2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	¿Considera que, en el área de contrataciones el personal está capacitado sobre la ley de proceso de contrataciones?	4	4	4	
Especificaciones técnicas	¿Considera que, el o los encargados de elaborar las especificaciones técnicas de los requerimientos están capacitados?	4	4	4	
	¿Considera que el área usuaria elabora el requerimiento precisando las características, condiciones, cantidad y calidad de los bienes y servicios que requiere??	4	4	4	
Finalidad publica	¿Considera que el área usuaria justifica la finalidad pública de la contratación de bienes y/o servicios?	4	4	4	
	¿Considera que los requerimientos son presentados oportunamente en la unidad de abastecimiento?	4	4	4	

Presentación oportuna de requerimiento	¿Considera que los bienes, servicios u obras que se requieren están orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad?	4	4	4	
Valor referencial	¿Considera que las cotizaciones, el valor referencial, el resumen ejecutivo y se encuentran adecuadamente elaborados como lo exige la Ley de Contrataciones?	4	4	4	
	¿Considera que el valor referencial obtenido como resultado del estudio de mercado está acorde al precio del mercado?	4	4	4	

## Dimensión 2: Etapa de selección

Definición de la dimensión:

Etapa de selección: Es la selección propiamente dicha, en proceso de contratación estatal, donde se identifica a la personal natural o jurídica que presentan sus ofertas y mediante procesos definidos se define una de las alternativas que cumpla con los requisitos definidos, buscando que satisfaga a las necesidades de los interesados. Asimismo, se entiende que esta etapa se define las bases para el desarrollo del proceso de contratación, previo estudio del mercado y de las alternativas que se tiene para determinar la que cumpla los requerimientos de la entidad buscando generar valor público mediante la contratación pública (Vasquez y Galban, 2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comité designado	¿Considera que los miembros del comité designados son conocedores del bien o servicio a contratarse?	4	4	4	
Formulación de bases	¿Considera que en la formulación de bases se utiliza obligatoriamente los documentos estándar que aprueba el OSCE y la información técnica y económica contenida en el expediente de contratación aprobado?	4	4	4	

	¿Considera, que en la formulación de bases los requisitos son accesibles, razonables y coherentes con lo que se necesita contratar?	4	4	4	
Convocatoria	¿Se hace la convocatoria para la contratación de servicios, bienes y obras en el SEACE y otros medios de publicidad?	4	4	4	
Absolución de consultas	¿Considera que las consultas que realizan los proveedores sobre las bases del procedimiento de selección son absueltas en el momento oportuno (cinco (5) días hábiles)?	4	4	4	
Calificación justa	¿Considera que la forma errada de absolver las consultas y observaciones a las bases afecta el procedimiento de contratación?	4	4	4	
Plazos establecidos	¿Considera que el comité especial califica las propuestas y otorga puntajes, de manera rigurosa, justa e imparcial?	4	4	4	
	¿Considera que el proceso de selección respeta el plazo establecido de acuerdo con las bases?	4	4	4	

### Dimensión 3: Métodos de contratación


Definición de la dimensión:

Métodos de contratación, son los diversos procedimientos para la selección al proveedor previa cumplimiento de diversos criterios que han sido considerados de acuerdo con la normativa vigente, los diversos métodos de contratación están establecidos y se debe definir según la necesidad y tipo de contrato. De otro lado, los tratados y las obligaciones de una de las partes por realizar la ejecución de las reglas administrativas y el no perjudicar o menoscabar los intereses públicos y la economía a nivel nacional exige sus normas específicas y su estricta observancia. De los que constituyeron en el sistema político, económico y social (Vasquez y Galban, 2020)



<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Proveedores según RNP	¿Los proveedores que participan se encuentran registrados como participantes vigentes en el RNP?				
Buena pro	¿Considera que se otorga la buena pro al postor que obtuvo el mejor puntaje, en términos de su oferta?				
Respeto por orden de prelación	¿Considera que el saldo del requerimiento no atendido por el postor ganador es otorgado a los postores que le siguen, respetando el orden de prelación?				
Publicación de la buena pro	¿El otorgamiento de la buena pro se publica a través del SEACE, detallando los resultados de la calificación y evaluación?				
Licitación pública	¿Considera que la Entidad utiliza la licitación pública para contratar bienes y obras?				
Concurso público	¿Considera que la Entidad utiliza el concurso público para contratar servicios en general, consultorías en general y consultoría de obras?				
Adjudicación simplificada	¿Considera que la entidad utiliza la adjudicación simplificada para contratar bienes, servicios y ejecución de obras?				
Comparación de precios	¿Considera que la entidad utiliza la comparación de precios para la contratación de bienes y servicios de disponibilidad inmediata?				

Contratación directa	¿Considera que la entidad utiliza la contratación directa ante una situación que afecten la defensa o seguridad nacional, o de una emergencia sanitaria?				
Parámetros legales	¿Considera que cualquiera que sea el método de contratación se respeta cada uno de los parámetros legales establecidos en la ley de contratación?				




---

Ana Cecilia Ramos Ruiz  
DNI. 44340893

**VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Señor(a)(ita): .....

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023 – I, aula 18, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión por procesos y la adquisición de bienes en una Municipalidad de Cajamarca 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

---

Muñoz Llatas, Edin Stalin

DNI: 44637249



A continuación, a usted le presento el cuestionario de adquisiciones de bienes elaborado por Cabanillas, José Antonio, modificado por Muñoz Llatas, Edin Stalin en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p style="text-align: center;"><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;"><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;"><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 01: Gestión por procesos

### Definición de la variable:

Es un método de gestión de toda una organización basada en procesos. Un proceso es un grupo de herramientas de las funciones interconectadas que permiten mejorar la satisfacción del usuario al cumplir con los requisitos (Marulanda et al., 2022)

### Dimensión 1: Procesos estratégicos

Definición de la dimensión:

*Procesos estratégicos:* Estos procesos permiten la definición de las políticas, los tipos de estrategias, los objetivos, las actividades y metas que se busca lograr en una entidad estatal. Estos procesos son definidos a nivel de los gerentes públicos previo diagnóstico e información obtenida de las áreas y gerencias que integran la institución (Arriezu, 2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos y/o metas	¿Para Usted el personal cumple de manera eficaz con los objetivos de la entidad pública?	4	4	4	4
Estrategias	¿Para Usted las estrategias y planes de la institución son comunicados adecuadamente?	4	4	4	4
	¿Para Usted se revisan y actualizan periódicamente las estrategias y los planes de acción en la entidad pública?	4	4	4	4
Planes de acción	¿Para Usted los procesos en la atención al ciudadano generan valor a la entidad pública?	4	4	4	4
Atención estratégica	¿Para usted la entidad pública debería planear el mejoramiento del proceso de atención como estrategia?	4	4	4	4

## Dimensión 2: Procesos operativos

Definición de la dimensión:

Procesos operativos: Son las actividades que se ejecutan en las entidades públicas, mediante procedimientos que son utilizados por individuos, máquinas que permiten desarrollar las actividades necesarias para atender a las personas, empresas, instituciones públicas y privadas. Es usual ver a los empresarios manifestar que los procesos son los que generan burocracia apagando la destreza y la creación. Es decir que, si los procesos se trazan así, eso es lo que se obtendrá. En cambio, si son trazadas para ser eficientes y ligeras, pues de ese modo también resultarían. Estos dependen de la manera en que fueron diseñados (Arriezu, 2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de servicio	¿Para usted existen manuales donde se especifican cómo desarrollar los procesos de atención al ciudadano?	4	4	4	4
Manuales específicos	¿Para usted la información de la Institución es accesible, segura y precisa?	4	4	4	4
Información accesible	¿Para usted la entidad pública atiende quejas, reclamos y recomendaciones de los ciudadanos de forma oportuna y eficaz?	4	4	4	4
Encuestas periódicamente	¿Para usted se realizan periódicamente encuestas a los usuarios sobre su satisfacción con la atención brindada?	4	4	4	4

	¿Para usted el trabajo del personal de la entidad pública está enfocado en la satisfacción del ciudadano?	4	4	4	4
--	---	---	---	---	---

### Dimensión 3: Procesos de Apoyo

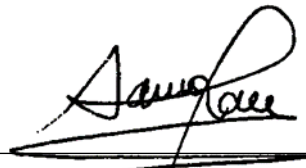
Definición de la dimensión:

Procesos de Apoyo: Los procesos de soporte o apoyo tienen tareas que dan soporte a los procesos operativos de un laboratorio clínico. Estos procesos tienen relación con los recursos humanos y el sostenimiento. Estos son responsables de proporcionarlas herramientas precisas en cuanto a equipamiento y personal para que puedan así crear el valor que sus clientes (médicos y pacientes) desean. Por ejemplo, procesos como facturación, mantenimiento, compra de productos y servicio, la gestión documental, seguridad y prevención (Arriezu, 2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos Humanos	¿Para usted el personal de la entidad pública se ven motivados?	4	4	4	4
	¿Para usted, se deberían reconocer los esfuerzos y los logros del personal de la entidad pública?	4	4	4	4
Infraestructura	¿Para usted, la entidad pública cuenta con la infraestructura e instalaciones adecuadas?	4	4	4	4
	¿Para usted, los equipos, mobiliario y herramientas de la entidad pública están en óptimas condiciones?	4	4	4	4
Trabajo en equipo	¿Para usted desde lo que pudo percibir existe trabajo en equipo en la entidad pública?	4	4	4	4
Percepción		4	4	4	4



	¿Para usted la institución debería desarrollar mejoras en sus canales de comunicación?				
Tecnología	Para usted el stock de bienes son los necesarios para atender a las áreas usuarias	4	4	4	4
	¿Para usted la tecnología esta actualizada convenientemente para mejorar la atención al ciudadano?	4	4	4	4



Ana Cecilia Ramos Ruiz  
DNI. 44340893...

## Experto 02

<b>Nombre del juez:</b>	Guevara Acosta Diana
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )    Social ( )    Educativa ( )    Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Municipalidad de Sullana
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años (X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Instrumento de adquisición de bienes
<b>Autor (a):</b>	Cabanillas, José Antonio, Modificado por Muñoz Llatas, Edin Stalin
<b>Objetivo:</b>	Obtener información de los profesionales de una municipalidad.
<b>Administración:</b>	Aplicación directo (en físico)
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Entidad pública
<b>Dimensiones:</b>	5 dimensiones
<b>Confiabilidad:</b>	Procedimientos de contrataciones 0.906
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	26-69 deficiente; 70 a 113 Regular; 114 a 130 eficiente
<b>Cantidad de ítems:</b>	26
<b>Tiempo de aplicación:</b>	28 minutos

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de adquisiciones de bienes elaborado por Cabanillas, José Antonio, modificado por Muñoz Llatas, Edin Stalin en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p style="text-align: center;"><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;"><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;"><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Adquisición de bienes

**Definición de la variable:**

La función social del proceso de contratación es una expresión enfocada del llamado interés público en los bienes inmuebles. Según el punto de vista de analizar los tratados y las obligaciones de una de las partes por realizar la ejecución de las reglas administrativas y el no perjudicar o menoscabar los intereses públicos y la economía a nivel nacional exige sus normas específicas y su estricta observancia. De los que constituyeron en el sistema político, económico y social (Vasquez y Galban, 2020)

**Dimensión 1: Actuaciones preparatorias**

Definición de la dimensión:

Actuaciones preparatorias: Es el conjunto de actuaciones que permiten iniciar un determinado proceso de adquisición con la finalidad obtener un bien, servicio u obra, siendo necesario definir un determinado presupuesto para obtenerlo, siendo necesario tener claro las características de la necesidad y sus especificaciones de acuerdo con el área interesada, (Mendoza et al., 2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	¿Considera que, en el área de contrataciones el personal está capacitado sobre la ley de proceso de contrataciones?	4	4	4	
Especificaciones técnicas	¿Considera que, el o los encargados de elaborar las especificaciones técnicas de los requerimientos están capacitados?	4	4	4	
	¿Considera que el área usuaria elabora el requerimiento precisando las características, condiciones, cantidad y calidad de los bienes y servicios que requiere??	4	4	4	
Finalidad publica	¿Considera que el área usuaria justifica la finalidad pública de la contratación de bienes y/o servicios?	4	4	4	
	¿Considera que los requerimientos son presentados oportunamente en la unidad de abastecimiento?	4	4	4	

Presentación oportuna de requerimiento	¿Considera que los bienes, servicios u obras que se requieren están orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad?	4	4	4	
Valor referencial	¿Considera que las cotizaciones, el valor referencial, el resumen ejecutivo y se encuentran adecuadamente elaborados como lo exige la Ley de Contrataciones?	4	4	4	
	¿Considera que el valor referencial obtenido como resultado del estudio de mercado está acorde al precio del mercado?	4	4	4	

## Dimensión 2: Etapa de selección

Definición de la dimensión:

Etapa de selección: Es la selección propiamente dicha, en proceso de contratación estatal, donde se identifica a la personal natural o jurídica que presentan sus ofertas y mediante procesos definidos se define una de las alternativas que cumpla con los requisitos definidos, buscando que satisfaga a las necesidades de los interesados. Asimismo, se entiende que esta etapa se define las bases para el desarrollo del proceso de contratación, previo estudio del mercado y de las alternativas que se tiene para determinar la que cumpla los requerimientos de la entidad buscando generar valor público mediante la contratación pública (Vasquez y Galban, 2020)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comité designado	¿Considera que los miembros del comité designados son conocedores del bien o servicio a contratarse?	4	4	4	
Formulación de bases	¿Considera que en la formulación de bases se utiliza obligatoriamente los documentos estándar que aprueba el OSCE y la información técnica y económica contenida en el expediente de contratación aprobado?	4	4	4	

	¿Considera, que en la formulación de bases los requisitos son accesibles, razonables y coherentes con lo que se necesita contratar?	4	4	4	
Convocatoria	¿Se hace la convocatoria para la contratación de servicios, bienes y obras en el SEACE y otros medios de publicidad?	4	4	4	
Absolución de consultas	¿Considera que las consultas que realizan los proveedores sobre las bases del procedimiento de selección son absueltas en el momento oportuno (cinco (5) días hábiles)?	4	4	4	
Calificación justa	¿Considera que la forma errada de absolver las consultas y observaciones a las bases afecta el procedimiento de contratación?	4	4	4	
Plazos establecidos	¿Considera que el comité especial califica las propuestas y otorga puntajes, de manera rigurosa, justa e imparcial?	4	4	4	
	¿Considera que el proceso de selección respeta el plazo establecido de acuerdo con las bases?	4	4	4	

### Dimensión 3: Métodos de contratación

Definición de la dimensión:

Métodos de contratación, son los diversos procedimientos para la selección al proveedor previa cumplimiento de diversos criterios que han sido considerados de acuerdo con la normativa vigente, los diversos métodos de contratación están establecidos y se debe definir según la necesidad y tipo de contrato. De otro lado, los tratados y las obligaciones de una de las partes por realizar la ejecución de las reglas administrativas y el no perjudicar o menoscabar los intereses públicos y la economía a nivel nacional exige sus normas específicas y su estricta observancia. De los que constituyeron en el sistema político, económico y social (Vasquez y Galban, 2020)

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Proveedores según RNP	¿Los proveedores que participan se encuentran registrados como participantes vigentes en el RNP?				
Buena pro	¿Considera que se otorga la buena pro al postor que obtuvo el mejor puntaje, en términos de su oferta?				
Respeto por orden de prelación	¿Considera que el saldo del requerimiento no atendido por el postor ganador es otorgado a los postores que le siguen, respetando el orden de prelación?				
Publicación de la buena pro	¿El otorgamiento de la buena pro se publica a través del SEACE, detallando los resultados de la calificación y evaluación?				
Licitación pública	¿Considera que la Entidad utiliza la licitación pública para contratar bienes y obras?				
Concurso público	¿Considera que la Entidad utiliza el concurso público para contratar servicios en general, consultorías en general y consultoría de obras?				
Adjudicación simplificada	¿Considera que la entidad utiliza la adjudicación simplificada para contratar bienes, servicios y ejecución de obras?				
Comparación de precios	¿Considera que la entidad utiliza la comparación de precios para la contratación de bienes y servicios de disponibilidad inmediata?				

Contratación directa	¿Considera que la entidad utiliza la contratación directa ante una situación que afecten la defensa o seguridad nacional, o de una emergencia sanitaria?				
Parámetros legales	¿Considera que cualquiera que sea el método de contratación se respeta cada uno de los parámetros legales establecidos en la ley de contratación?				



Diana Carolina Guevara Acosta  
ICAL: 8285

Diana Guevara Acosta

**VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**





A continuación, a usted le presento el cuestionario de adquisiciones de bienes elaborado por Cabanillas, José Antonio, modificado por Muñoz Llatas, Edin Stalin en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p style="text-align: center;"><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;"><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;"><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Gestión por procesos

**Definición de la variable:**

Es un método de gestión de toda una organización basada en procesos. Un proceso es un grupo de herramientas de las funciones interconectadas que permiten mejorar la satisfacción del usuario al cumplir con los requisitos (Marulanda et al., 2022)

**Dimensión 1: Procesos estratégicos**

Definición de la dimensión:

*Procesos estratégicos:* Estos procesos permiten la definición de las políticas, los tipos de estrategias, los objetivos, las actividades y metas que se busca lograr en una entidad estatal. Estos procesos son definidos a nivel de los gerentes públicos previo diagnóstico e información obtenida de las áreas y gerencias que integran la institución (Arriezu, 2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos y/o metas	¿Para Usted el personal cumple de manera eficaz con los objetivos de la entidad pública?	4	4	4	4
Estrategias	¿Para Usted las estrategias y planes de la institución son comunicados adecuadamente?	4	4	4	4
	¿Para Usted se revisan y actualizan periódicamente las estrategias y los planes de acción en la entidad pública?	4	4	4	4
Planes de acción	¿Para Usted los procesos en la atención al ciudadano generan valor a la entidad pública?	4	4	4	4

Atención estratégica	¿Para usted la entidad pública debería planear el mejoramiento del proceso de atención como estrategia?	4	4	4	4
----------------------	---	---	---	---	---

## Dimensión 2: Procesos operativos

Definición de la dimensión:

Procesos operativos: Son las actividades que se ejecutan en las entidades públicas, mediante procedimientos que son utilizados por individuos, máquinas que permiten desarrollar las actividades necesarias para atender a las personas, empresas, instituciones públicas y privadas. Es usual ver a los empresarios manifestar que los procesos son los que generan burocracia apagando la destreza y la creación. Es decir que, si los procesos se trazan así, eso es lo que se obtendrá. En cambio, si son trazadas para ser eficientes y ligeras, pues de ese modo también resultaran. Estos dependen de la manera en que fueron diseñados (Arriezu, 2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de servicio	¿Para usted existen manuales donde se especifican cómo desarrollar los procesos de atención al ciudadano?	4	4	4	4
Manuales específicos	¿Para usted la información de la Institución es accesible, segura y precisa?	4	4	4	4
Información accesible	¿Para usted la entidad pública atiende quejas, reclamos y recomendaciones de los ciudadanos de forma oportuna y eficaz?	4	4	4	4

Encuestas periódicamente	¿Para usted se realizan periódicamente encuestas a los usuarios sobre su satisfacción con la atención brindada?	4	4	4	4
	¿Para usted el trabajo del personal de la entidad pública está enfocado en la satisfacción del ciudadano?	4	4	4	4

### Dimensión 3: Procesos de Apoyo

Definición de la dimensión:

Procesos de Apoyo: Los procesos de soporte o apoyo tienen tareas que dan soporte a los procesos operativos de un laboratorio clínico. Estos procesos tienen relación con los recursos humanos y el sostenimiento. Estos son responsables de proporcionarlas herramientas precisas en cuanto a equipamiento y personal para que puedan así crear el valor que sus clientes (médicos y pacientes) desean. Por ejemplo, procesos como facturación, mantenimiento, compra de productos y servicio, la gestión documental, seguridad y prevención (Arriezu, 2022)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos Humanos	¿Para usted el personal de la entidad pública se ven motivados?	4	4	4	4
	¿Para usted, se deberían reconocer los esfuerzos y los logros del personal de la entidad pública?	4	4	4	4
Infraestructura	¿Para usted, la entidad pública cuenta con la infraestructura e instalaciones adecuadas?	4	4	4	4

	¿Para usted, los equipos, mobiliario y herramientas de la entidad pública están en óptimas condiciones?	4	4	4	4
Trabajo en equipo	¿Para usted desde lo que pudo percibir existe trabajo en equipo en la entidad pública?	4	4	4	4
Percepción	¿Para usted la institución debería desarrollar mejoras en sus canales de comunicación?	4	4	4	4
Tecnología	Para usted el stock de bienes son los necesarios para atender a las áreas usuarias	4	4	4	4
	¿Para usted la tecnología esta actualizada convenientemente para mejorar la atención al ciudadano?	4	4	4	4



Abog. Diana Carolina Guevara Acosta  
ICAL: 8285

**Diana Carolina Guevara Acosta**

## **Anexo 05: Prueba de normalidad**

**H<sub>1</sub>:** La variable gestión por procesos y la adquisición de bienes presentan normalidad

**H<sub>0</sub>:** La variable gestión por procesos y la adquisición de bienes no presentan normalidad

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

Variables	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
gestión por procesos	,612	38	,000
adquisición de bienes	,781	38	,000

Para realizar el análisis de normalidad de las variables, se utilizó el test de Shapiro-Wilk debido a que la muestra era inferior a 50. Sin embargo, los resultados indicaron que los datos no seguían una distribución normal. Por lo tanto, se optó por emplear el análisis de correlación de Rho de Spearman para realizar las correlaciones entre las variables.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y la adquisición de bienes en una Municipalidad de Cajamarca 2023", cuyo autor es MUÑOZ LLATAS EDIN STALIN, 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, 22 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO <b>DNI:</b> 07637233 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0684-8542	Firmado electrónicamente por: JPAPANICOLAU el 02-08-2023 07:14:43

Código documento Trilce: TRI - 0611057