



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto
Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Diaz Diaz, Hilda Haidee (ORCID: 0000-0002-1568-4711)

ASESORA:

Mg. Robladillo Bravo, Liz Maribel (ORCID: 0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2022

Dedicatoria:

La presente tesis va dedicado a mi padre que desde el cielo ilumina mi camino y quien me dejo la enseñanza que nunca debemos rendirnos hasta conseguir nuestro objetivo, a mi madre ejemplo de admiración quien con sus valiosos consejos y amor me hace fuerte cada día, a mi compañero de toda la vida mi esposo por brindarme la confianza y estar presente en todas mis decisiones y a mis amados hijos Antonella Anahí y Luis Felipe que son mi fortaleza para seguir adelante, gracias por su apoyo incondicional para cumplir con todos mis objetivos propuestos.

Agradecimiento:

Agradezco a mi señor Jesucristo por acompañarme a lo largo de todo mi camino y siempre brindándome esa fortaleza en cumplir mis proyectos y superar todas las adversidades en mi vida.

Muy agradecida con la Magister Liz Maribel Robladillo Bravo, por compartir sus conocimientos y aclarar siempre mis dudas, por haberme guiado de principio a fin en la elaboración de mi tesis y desarrollarme profesionalmente.

A la Universidad César Vallejo – Lima Norte por ser mi casa de estudios y darme la oportunidad de superarme, a los excelentes docentes por cada enseñanza y metodología adecuada durante estos años.

Índice de contenido

| | |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria: | ii |
| Agradecimiento: | iii |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 16 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 18 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 21 |
| 3.5. Procedimientos | 24 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 24 |
| 3.7. Aspectos éticos | 25 |
| IV. RESULTADOS | 26 |
| V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 39 |
| VI. CONCLUSIONES:..... | 45 |
| VII. RECOMENDACIONES: | 46 |
| REFERENCIAS..... | 47 |
| ANEXOS | 55 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Datos de formula | 20 |
| Tabla 2: Escala de Likert | 23 |
| Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento..... | 23 |
| Tabla 4: Estadísticas de Fiabilidad..... | 24 |
| Tabla 5: Resultados de la variable contracciones y sus dimensiones..... | 26 |
| Tabla 6: Resultados de la variable satisfacción y sus dimensiones | 27 |
| Tabla 7: Tablas cruzadas contrataciones y satisfacción del usuario | 28 |
| Tabla 8: Tablas cruzadas contrataciones y expectativas | 30 |
| Tabla 9: Tablas cruzadas contrataciones y percepción..... | 31 |
| Tabla 10: Tablas cruzadas contrataciones y servicio prestado | 33 |
| Tabla 11: Correlaciones: Hipótesis general..... | 35 |
| Tabla 12: Correlaciones: Hipótesis específica 1 | 36 |
| Tabla 13: Correlaciones: Hipótesis específica 2..... | 36 |
| Tabla 14: Correlaciones: Hipótesis específica 3..... | 37 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Tipo de estudio..... | 18 |
| Figura 2: Formula de población finita | 20 |
| Figura 3: Relación entre contrataciones y satisfacción del usuario | 29 |
| Figura 4: Relación entre contrataciones y expectativas | 30 |
| Figura 5: Relación entre contrataciones y percepción..... | 32 |
| Figura 6: Relación entre contrataciones y servicio prestado | 34 |

Resumen

La investigación presento como objetivo determinar la relación entre las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021, se realizó un estudio de tipo aplicada, con un diseño no experimental, correlacional, transversal y enfoque cuantitativo, estuvo conformada por una muestra total de 78 colaboradores del departamento administrativo y académico. Se utilizo la técnica de la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario; procesada y sistematizada a través del Microsoft Excel y el Software SPSS V26. Para la confiabilidad se empleó el Alfa de Crobach cuyo resultado fue de 0,942 para la variable Contrataciones y 0,958 para la variable Satisfacción del usuario. Se aplicó el Rho de Spearman su resultado fue de un coeficiente de 0,876, lo cual muestra un nivel correlación positiva alta entre las variables, de la misma manera el nivel de correlación significativa bilateral dio como resultado 0,01, menor a 0,05 ($0,001 < 0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir que existe relación entre las Contrataciones y la Satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.

Palabras clave: Contrataciones, satisfacción, usuarios.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between hiring and user satisfaction at the Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021, an applied study was carried out with a non-experimental, correlational, cross-sectional and quantitative approach design, with a total sample of 78 collaborators from the administrative and academic departments. The survey technique was used and a questionnaire was used as an instrument; it was processed and systematized through Microsoft Excel and SPSS V26 software. For reliability, Crobach's Alpha was used, the result of which was 0.942 for the Hiring variable and 0.958 for the User Satisfaction variable. Spearman's Rho was applied and its result was a coefficient of 0.876, which shows a high level of positive correlation between the variables, in the same way the level of significant bilateral correlation resulted in 0.01, less than 0.05 ($0.001 < 0.05$) so the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_1) is accepted; that is to say that there is a relationship between Hiring and User Satisfaction in the Army Institute of Higher Technological Public Education of the Army.

Keywords: Hiring, satisfaction, users.

I. INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación se refiere a “las contrataciones y la satisfacción del usuario en el instituto de educación superior tecnológico público del ejército”, la prestigiosa entidad históricamente es la institución encargada de la capacitación y perfeccionamiento de Supervisores, Técnicos, Suboficiales y alumnos del Ejército del Perú, lo cual les permita desarrollarse en los diversos campos y jerarquías que ostentan a lo largo de su carrera militar y de esta forma participar ya sea en operaciones militares o acciones militares, también forma parte del avance económico y social de nuestro país y de esta manera contribuye en la garantía de nuestra soberanía, la integridad territorial, el bienestar general de la población y sobre todo la independencia, al ser una institución del estado (unidad ejecutora) se encuentra relacionada con la administración pública.

La organización mundial del comercio (OMC, s.f.), nos dice “que la contratación pública adecuadamente reglamentada, que fusione los principios de la no discriminación y transparencia, ayuda a certificar una magnífica interrelación entre el precio en las adquisiciones del estado y la calidad lo cual facilita el comercio internacional”, las contrataciones públicas al poseer una serie de reglas al igual que procedimientos se encargan en alcanzar competitividad, objetivos y transparencia, de esta manera se constituye en un mecanismo donde el estado se relaciona con proveedores para obtener un bien, servicio u obra para el cumplir con sus funciones, metas y objetivos. Esta relación se concreta con un contrato, y algunas veces vulnerando procedimientos y normas que emana de los sistemas de contrataciones del estado, elaborando prejuicios en las gestiones de las organizaciones tanto en lo social económico y administrativo. Así mismo Global Metrics (2021), manifestó que la pandemia ha tenido repercusión directa en los hábitos de los consumidores. El aislamiento se ha dado en mayor o menor medida durante un tiempo prolongado y eso ha modificado la relación cliente-consumidor.

A nivel Latinoamérica, la Red interamericana de compras gubernamentales (RICG, s.f.), “es un instrumento del sistema interamericano la cual proporciona colaboración técnica para crear y fortificar la integración entre sus integrantes; promoviendo el intercambio de bienes, materiales, financieros, técnicos y humanos

lo que genera buenas prácticas, conocimientos y experiencias en las compras públicas entre los estados miembros de la (OEA)”.

También, LATINAMERICAN POST (2018), menciona que la prestación al usuario no es primordial para ciertas organizaciones. Ha diferencia de Europa o Norteamérica, en dónde estos procedimientos se conservan constantemente mejorando las condiciones determinadas en la reglamentación de calidad de los servicios, los sudamericanos se mueven en mercados dónde su cognición cómo compradores se ven empañadas por una visualización retrograda de las organizaciones en esta área de negocio.

A nivel Nacional, Gestión (2019). Las estadísticas del CFO (Chief Financial Officer) Research Services, nos dice que una apropiada gestión de los RRHH promueve el 64% de crecimiento integral, 66% de rapidez para movilizarse en el mercado, 72% de desarrollo o innovación de bienes y 92% de la satisfacción con el usuario. En el Perú, R&C Consulting (2021) describe que “después de la llegada de la pandemia covid 19, una gran cantidad de entidades del Estado se vieron obligados a modificar sus prioridades. De esta forma, las oficinas de contrataciones de servicios, obras y bienes han adoptado acciones diferentes avaladas en normativas nuevas” de acuerdo a la RM N°077-2021-EF/54.

En el contexto nacional existe necesidades continuas en las contrataciones públicas de las unidades ejecutoras del estado para dar cumplimiento con los objetivos institucionales mediante contratos de bienes y servicios; por lo cual es sustancial el conocimiento de normas y procedimientos en contrataciones para la formalización del contrato y ejecución. De esta manera satisfacer las necesidades de las identidades pública, convenientes en obtener los beneficios de los ciudadanos (usuarios) a través de los bienes y servicios.

El instituto como unidad ejecutora del ejercito del Perú tiene la responsabilidad de realizar el proceso de contratación de acuerdo a las directivas y normas que establece la ley de contrataciones para satisfacer a las unidades usuarias sus necesidades con la finalidad de alcanzar la eficacia y la eficiencia para lograr de metas propuestas para la capacitación y perfeccionamiento de los señores

supervisores, técnicos, sub oficiales y alumnos de esta prestigiosa institución., dicho cumplimiento en obtener bienes y servicios en beneficio a la población.

Es esta la razón que me lleva a investigar de cómo se relaciona las contrataciones con la satisfacción de los usuarios y así poder continuar o mejorar con los diversos procesos y procedimientos para satisfacer las necesidades requeridas de los diferentes departamentos (usuarios) a través de los ordenamientos establecidos por ley de contrataciones del estado.

Es que en ese sentido se plantea la formulación como problema de investigación general: como ¿Cuál es la relación de las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército?, por lo mismo se formularon los siguientes problemas específicos: como PE1 ¿Cuál es la relación de las contrataciones y las expectativas del usuario en el en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército?, PE2 ¿Cuál es la relación de las contrataciones y las percepciones del usuario en el instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército?, PE3 ¿Cuál es la relación de las contrataciones y el servicio prestado en el Instituto de educación superior tecnológico público del Ejército?.

La presente investigación mantiene las siguientes justificaciones, como justificación teórica ya que se apoyará en teorías de diversos autores, asimismo sus resultados que se obtendrán servirán de referente a otros investigadores, en la práctica se justificara ya que no existen investigaciones que tengan relación al tema; en el Ejército del Perú, la importancia radica en que los presupuestos utilizados para los diversos tipos de contratos de bienes, servicios u obras son recursos públicos del estado, por lo tanto se tiene que rendir cuentas al estado y deben estar normados al igual que todos los organismos, de la misma forma se justifica metodológicamente ya que el método, las técnicas e instrumentos requirieron de la validación de expertos y estas mismas podrán ser empleadas por otras investigaciones.

Esta investigación tiene como objetivo general. Determinar de qué manera se relacionan las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021. De esta

manera, se determinó como objetivos específicos los siguientes: OE1, Determinar de qué manera se relacionan las contrataciones y las expectativas del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021. OE2, Determinar de qué manera se relacionan las contrataciones y las percepciones del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021. OE3, Determinar de qué manera se relacionan las contrataciones y el servicio prestado en el Instituto de educación superior tecnológico público del Ejército, Chorrillos 2021.

Se formuló la hipótesis general: Existe una relación significativa entre las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021. Así como también, las hipótesis específicas que se tomaron si: HE1, Existe una relación significativa entre las contrataciones y las expectativas del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021. HE2, Existe una relación significativa entre las contrataciones y las percepciones del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021. HE3, Existe una relación significativa entre las contrataciones y el servicio prestado en el Instituto de educación superior tecnológico público del Ejército, Chorrillos 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Analizar la satisfacción de los usuarios como un instrumento para analizar la eficiencia y eficacia de las contrataciones que realiza la institución, crea la necesidad de revisar bibliografías, artículos y diferentes trabajos de investigación y demás materiales académicos con el propósito de conocer el estado del objetivo de estudio de esta investigación para luego de esta base dogmática, se pueda explicar si existe alguna relación entre las contrataciones y la satisfacción de los usuarios, las mismas que se justifican ya que en la actualidad no existe investigaciones relacionadas a estos temas.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se tiene a Castro & Villavicencio (2021), quién señalo en su investigación el estudio de principios de buen gobierno en la contratación del estado tiene un rol fundamental al contribuir a determinar la calidad de las decisiones de adjudicación de ofertas para la obtención de un bien o servicio en base a una relación adecuada entre el precio y la calidad. Es así que los principios de buen gobierno son catalogados como “principios de buena contratación del estado”.

Asimismo, SABA (2021). En su investigación asumió como objetivo, la determinación de la incidencia de los procedimientos de contrataciones publica en la gestión de la dirección de logística de la PNP, llego a la siguiente conclusión que los procedimientos de las contratación pública y la gestión organizacional en el personal directivo de logística de la policía nacional, tiene una correlación significativa entre las variables, incidencia del proceso de contratación sobre la gestión institucional en un 57.0% por lo que se puede visualizar que es fuerte.

Además, Valdiviezo (2021). Quién como objeto de estudio tuvo, “la relación que existe entre las contrataciones públicas y la auditoria de cumplimiento de la municipalidad de la provincia de Chupaca 2018”. Concluyendo que si existe una correlación muy alta y positiva confirmado por un “r” igual a 0,903; entre la variable auditoria de cumplimiento con las dimensiones especificaciones de servicios y bienes. Este tipo de resultado permite aseverar que la auditoria de cumplimiento perfecciona al cumplimiento de la norma de las especificaciones técnicas del

contrato que debe de cumplir y estar alineados a los requerimientos del área usuaria de la municipalidad”.

Bravo (2021), en su estudio de investigación determino la relación entre las contrataciones electrónicas y la satisfacción de los usuarios en el gobierno local de la región San Martín – 2021. Concluyó a través de la correlación Rho Spearman positiva alta ($p < 0,01$; $\rho = 0,743$), existiendo relación entre las variables siendo esta directa y significativa lo cual demuestra la hipótesis de investigación.

Chujandama (2020), cuyo objetivo general fue determinar de la relación entre la contratación pública y la calidad de bienes y servicios en las emergencias sanitarias en el proyecto especial Huallaga central y Bajo mayo, 2020, concluyendo a través de la correlación Rho Spearman, un valor de 0,845, por lo que se llegó a catalogar como una correlación positiva alta, y el nivel de significancia de 0,01. indicando entre las variables que se relacionan de forma directa y significativa.

Espinoza, Montenegro & Montoya (2020), indica como objetivo la elaboración de un planteamiento de reforma en la ley de Contratos del Estado así como la Reglamentación, añadiendo a uno de los procedimientos de selección de diálogo competitivo como instrumento de adquisición pública, concluyendo que los procedimientos de selección que son regulados por la norma que establece la ley 30225 y su Reglamentación no se pueden visualizar legislaciones novedosas tales como la posibilidad de mejorar las ofertas, etapas de negociación de contrato, ni puntos de vista como innovación, sostenibilidad, precio final del ciclo de vida de la adquisición y ecoeficiencia.; condiciones señaladas en las normas de órganos internacionales como el banco interamericano y países de la Unión Europea. Lo expuesto, involucra que los beneficios otorgados no manifiestan equitativamente la calidad de las prestaciones y bienes contratados por las entidades del estado.

Astudillo (2020), en su investigación planteó como objetivo la determinación de la relación entre los procesos de contratación pública y la calidad de los servicios en el Hospital de Salud en Guayaquil, 2019. Llegando a la conclusión con el estadístico de Rho Spearman de 0.837 y un valor de $p = 0.019$, lo que significa que existe una relación significativa positiva y alta entre las variables.

Pinchi & Vásquez (2020), en su estudio de investigación determino la Satisfacción y Fidelización de los usuarios en la empresa Súper tucos, 2019. Concluyo que al comprobar la correlación entre la satisfacción y la fidelización con un valor de 0.000 menor que < 0.05 , hace que se objete la hipótesis nula y se tenga que admitir la hipótesis alterna, de igual forma permitió encontrar una relación positiva débil mediante un Rho Spearman igual a 0.678 entre la satisfacción y la fidelización, a pesar de la dependencia que concurre entre las variables, en caso que se desarrollen actividades de satisfacción esto influirá entre fuerte y moderado en la fidelización del usuario.

Maturrano (2019), señalo en su estudio de investigación la relación existente entre la calidad de la prestación y la satisfacción del usuario en el centro de empleo sede huacho del gobierno regional de Lima en el año 2019, concluye que el grado de correlación de 0.866 es positiva y alta, lo que significa que la calidad es medida en función de la satisfacción de los usuarios esto quiere decir que hay relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Ortiz (2019), en su estudio de investigación determinó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la sub dirección de rentas y administración tributaria de la municipalidad de Santa María, llegando a concluir que existe una relación significativa entre las variables la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Su resultado fue determinado por el estadístico correlacional de Pearson con un valor de 0.867, lo cual nos indica que la correlación es alta y positiva. Por lo tanto, la calidad es medida por lo que el usuario pretende recibir.

Vela (2019), en su estudio de investigación determino la relación existente entre la gestión institucional y satisfacción de acuerdo a la percepción del usuario del programa pensión 65 en el Banco de la Nación agencia de Saposoa – 2018. cuyo resultado de estudio del estadístico de Pearson alcanzó un resultado de 0,8156 entre las variables por lo que se considera una correlación alta y positiva lo cual señala la dependencia total de cada variable y la cifra =,6652, lo que evidencia que el 66,52% sostiene que la satisfacción de los usuarios es influenciada por la gestión de la institución, lo cual se encontró al margen de relación positiva ($0 < r < 1$).

Paiva (2018), en su investigación determino si la Gestión de calidad del servicio contribuye al nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de La Unión-2018. Donde nos dice que para mejorar los servicios y satisfacer sus expectativas o necesidades de los usuarios; para eso las instituciones logran mejorar y establecer estrategias, fundamentales en la doctrina de mejora continua de sus operaciones en optimizar la satisfacción del usuario. El gran problema que enfrenta las organizaciones es la carencia de capacidad de respuesta en resolver las demandas y exigencias de los usuarios. En sus resultados se puede evidenciar un grado de correlación igual a 0.832 significativa <0.05 . por lo que se concluyó que existe una correlación positiva alta.

Rojas (2017), tuvo como objetivo general de investigación la determinación de la influencia de la calidad de los servicios en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Pueblo Nuevo, año 2016, llegando a concluir que entre satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios existe un grado de correlación alta y positiva de 0.859 (r de Pearson). Por lo que se puede decir que la calidad del servicio posee un grado de influencia para la satisfacción de los usuarios.

Huamán (2017), quien asumió como objetivo la determinación de la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios y calidad de los servicios concluyendo que el 4.4% de usuarios indicaron que es alta la calidad del servicio y que se sientes satisfechos respecto a los servicios prestados por la Municipalidad. Al Aplicar el estadístico chi cuadrado el nivel de significancia su resultado fue un valor del 5% (0.05), un p -valor=0.000, por lo que se puede afirmar que la relación existente es positiva.

Es así que a nivel internacional se han encontrado los siguientes antecedentes, mencionando a Barrera (2021), cuyo objetivo de investigación fue Analizar el Sistema Nacional de Contratación del Estado (SOCE), en donde presento la propuesta alternativa para mejorar la compra pública. Llegando a la conclusión que el sistema de compras públicas, en el marco del procedimiento, se halla organizado de acuerdo a lo que emana el pan de desarrollo nacional y la Constitución del Ecuador, normalizando los procedimientos de contratación de proveedores del Estado. A continuación, Preciado, Urrego, & Vallejo (2021) en su

estudio, referido. La cultura de corrupción en Colombia está presente en la interrelación entre el sector privado y el Estado, particularmente sobre los contratos del estado para que realicen proyectos o programas, tales como los casos de REFICAR y Odebrecht, donde la ausencia de control y pago de coimas generaron multimillonarias pérdidas para Colombia.

También, Rastrollo (2021). Tuvo como finalidad “la integración de la imagen del proceso de cumplimiento empresarial o compliance como instrumento para la prevención de los malos manejos en la esfera de las contrataciones públicas”, nos dice que los programas que debe cumplir las empresas tiene dos vertientes en el ámbito de la contrataciones públicas la positiva, que es cuando los que licitan añaden de forma voluntaria programas para dar cumplimiento que estén destinados a promover en la institución políticas públicas que derivan de la normativa y la negativa se dan cuando el programa sirve para negar un incumplimiento de la normativa que le salvaría del proceso de contrataciones.

Además, Cristina & Vergara (2021). Concluyó que la contratación pública es uno de los instrumentos más relevantes del Estado Social de Derecho para ejecutar y materializar las finalidades y funciones que constitucional y legalmente le han sido impuestas. La prevalencia del interés general, como elemento modulador de los procesos de selección y contratación Estatales, dispone el esquema regulatorio del Estatuto General de la contratación pública, donde el legislador desarrolló algunos principios particulares aplicables a este tipo de contratación, todos, en miras de generar un uso eficiente de los recursos del estado, así como la garantía de derechos de rango constitucional y legal como son la igualdad, la transparencia y la libre competencia y concurrencia.

De esta manera, Silva, Macías, Tello & Delgado (2021), en su investigación reafirmó que la calidad en la prestación mantiene relación positiva con las siguientes variables la lealtad del usuario y la satisfacción del usuario. Por su jerarquía de calidad, se catalogan en orden de mayor a menor en responsabilidad, confiabilidad; confianza, empatía; lealtad, satisfacción; empatía, satisfacción y tangibles.

También, Flores (2021). Se propuso como objeto de estudio determinar en qué medida la logística integral se correlaciona con la satisfacción del usuario en los servicios logísticos en Guayaquil y concluyo que para que las organizaciones logren la competencia deben innovarse, alcanzar una mayor flexibilidad, mejorar la tecnología y dar respuestas veloces al mercado; para esto debe tener una mejor significancia el procedimiento de gestión de calidad para satisfacer las necesidades o requerimientos de los usuarios.

OIReScon (2020), con referencia a la especialización en contrataciones en su vertiente de formación: en su contexto analiza y expresa una corriente ausente de diseño legítimo en direcciones de especializaciones en una rama tan complicada para las contrataciones públicas, donde concluye que a pesar de los esfuerzos y resultados no son suficientes para satisfacer las necesidades demandadas. En este proceso, la falta de coordinación de los agentes que se encuentran implicados en la impartición, diseño y la falta de metas específicas en los planes de formación, ya sea en los aspectos cuantitativos, contenido de las actividades que se abordan cuando entra en vigor la nueva formación especializada.

González, Cruz & Moreno (2020). Cuyo objetivo de estudio fue determinar la calidad de servicio para satisfacer al usuario de la entidad “transportes Jesús de la buena esperanza, en Estelí nicaragua, año 2019. Concluyo que, alrededor de la satisfacción del usuario, las empresas de transportes se hacen responsables de garantizar y controlar un servicio de calidad por medio de inspecciones permanentes por parte de los directivos, lo cual genera comodidad, así como seguridad en los usuarios.

Del mismo modo Pelayo & Ortiz (2019), en su investigación tuvo como objetivo el conocimiento de necesidades de la organización que realiza contratación de servicios de sostenimiento internacional, también saber cuál es el constituyente que determina para la decisión del contrato, también establecer cuál es la impresión que tiene la lealtad del usuario, la calidad en el servicio, las tecnologías en la información de la organización de sostenimiento y los precios que cambian del servicio prestado, influyendo en la satisfacción del usuario del que compra para la toma de decisión de contratar con una firma de sostenimiento internacional. Concluyendo que las variables de costos cambiantes no mantienen relación con la

satisfacción que, contando con dimensiones convenientes como la calidad de los servicios para la satisfacción del usuario, este será cada vez más leal.

Escobar (2016), en su estudio “La importancia de generar valor público en las sociedades del siglo XXI”, nos dice que una eficiente gestión pública, alineada y coordinada al cumplimiento de los grandes objetivos del estado debe buscar la satisfacción del usuario a través de políticas de buen gobierno, transparencia, rindiendo cuenta de las contrataciones y un eficiente servicio a los usuarios con conocimiento de sus necesidades reales, intereses y preferencias de la población objetivo (usuarios).

Monterroso (2016), tuvo como objetivo “mostrar estrategias para alcanzar las metas que facilitan como simplificar los procesos, así como la mejora continua dentro del ambiente laboral y personal conveniente para brindar un servicio de calidad y así lograr la satisfacción del usuario”. Concluyo que la Gestión define la adquisición de conocimientos como la capacitación práctica, técnicos y teóricos que apoyan al progreso de los participantes en el rendimiento de las labores para alcanzar los objetivos personales, primordialmente con referencia a la satisfacción del usuario.

Con referencia a las bases teóricas los autores Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero (2018a) define la teoría epistemología como una parte de la doctrina filosófica que se separó de la Gnoseología, la cual solo se dedica a estudiar la teoría científica. Derivado de terminologías griegas: como EPISTEME lo que significa conocimiento científico y LOGOS que significa tratado. el mismo autor define al positivismo como una escuela epistemológica que se levantó contra el idealismo “objetivo” de Fichte y Hegel, el criticismo trascendental de Kant, las cuales pretendieron despuntarse del racionalismo cartesiano, del empirismo y. Insurgiendo también contra el materialismo histórico y dialéctico y el materialismo mecanicista. (p.78)

Adler (1964) define en la investigación de Gutiérrez (2017), como el perfeccionamiento de la epistemología positivista la cual es atribuida a las tradiciones científico humanistas que proviene de los siglos XVII las que son vinculadas a las derivaciones de la nombrada Revolución Francesa y a la

problemática que debió afrontar la sociedad. El positivismo muestra orientaciones filosóficas, teorías o sistemas basados en las opiniones del que, en la existencia social, al igual que en las ciencias naturales, a los tratamientos lógicos y matemáticos las que denotan el origen exclusivo de toda información que realmente vale.

Con relación marco teórico referencial, se menciona la primera variable Las Contrataciones. De acuerdo a Suárez & Laguado (2007), considera que las Contrataciones Públicas, una forma de mejorar es hacerla más transparente solo se busca el control de las prácticas corruptas con resultados de los procesos de contratación, normas y reglas confiables, y así sean más eficientes para fomentar el desarrollo institucional.

Las contrataciones según el OSCE (2019), nos estamos refiriendo a las Contrataciones públicas aquellos medios que el estado realiza en la distribución y proporción de bienes y servicios las cuales se debe dar cumplimiento de los procedimientos y normativas vigentes. Tal como lo señala la Ley de contrataciones del estado N°30225, nos dice en optimizar la práctica de políticas del estado a través de la aceleración de procedimientos de contratos del estado; tal como el fortalecimiento del OSCE a fin de promover la eficiencia de las contrataciones del estado y dar buenos resultados a las necesidades que tiene la población. (p.10)

OSCE (2019), donde el Artículo 21. Hace referencia dentro de las contrataciones del estado los diferentes procesos (procedimientos) de selección que fomentan la eficiencia en los contratos del estado lo cual dice que:

Una institución del estado tiene los siguientes procedimientos de selección para poder ejecutar contratos como son:

- la subasta inversa electrónica,
- concurso público,
- comparación de precios,
- selección de consultores individuales
- licitación pública,
- adjudicación simplificada,

- contratación directa, y los otros procedimientos de selección que se encuentran contemplados en la reglamentación,

las cuales sirven para hacer respetar a las diferentes normativas de contrataciones del estado (Ley 30225). La misma ley describe a los siguientes procedimientos de selección las cuales serán motivo de estudio de la investigación:

Artículo 23: nos dice que la adjudicación simplificada es utilizada para contratar bienes y servicios, excepto los servicios de consultores individuales y la realización de obras, que tienen un valor de referencia, que se encuentren ubicado dentro de las márgenes establecidas en la ley presupuestal del sector público. (p.9)

Artículo 25: nos dice que comparación de precios son para poder contratar servicios o bienes de disponibilidad inmediata, que no sean fabricados o se hayan prestado y que sean diferentes a los de consultorías las que deben seguir las indicaciones o especificaciones del que contrata, siempre que su obtención sea fácil o que posean un estándar que estén establecidos en el mercado, conforme a lo que este señalado en la reglamentación. (p.10)

Artículo 27: nos dice que las contrataciones directas:

27.1. En este párrafo nos dice que las entidades excepcionalmente pueden realizar contratos directos con un proveedor específico en los supuestos siguientes: a) Cuando el contrato sea con otra organización, siempre que el costo tenga un resultado más efectivo(eficiente) y viable para la satisfacción de la necesidad, y no contravenga a la Constitución Política (art 60). b) en una emergencia que sean derivados de catástrofes, como también escenarios que perturben la seguridad nacional, o una emergencia sanitaria que se encuentre declarada. Asimismo, c) Ante un desabastecimiento comprobada, que no permita a la Entidad con el cumplimiento de sus operaciones. d) Cuando la PNP, las FFAA y SIN requieran realizar contratos de nivel secreto para el orden interno o

secreto militar, que se tengan que mantener en reserva acorde a leyes y con la opinión de la Contraloría. e) Cuando el bien o servicio solo puede brindar un determinado proveedor o el proveedor tenga los derechos especiales.

También, f) Para el servicio prestado por personas naturales, que tengan el sustento debido. g) Para el servicio de publicidad que se presta los medios de comunicación al estado. h) Para el servicio de consultoría, distinto a la consultoría de obra.

Además, i) Para los servicios o bienes que tienen fin de investigación, experimento o de carácter tecnológico científico. j) Para el arriendo o adquisición de un bien inmueble. k) Para el servicio de contabilidad, economía, asesoría legal, para miembros o ex miembros de las FFAA y PNP, la defensa de funcionarios,

l) A necesidad de urgencia de la institución de continuar ejecutando una prestación que no se ejecutó que son derivadas de contratos resueltos o de un contrato declarado. m) Para realizar contratos de servicio de capacitaciones de interés institucional con organizaciones especializados internacionales.

27.2. Los contratos directos son aprobados mediante, acuerdo del Directorio, Resolución del Titular de la Entidad.

27.3. Estos tipos de procedimientos de selección pueden ser efectuados a través de compra corporativa. (p.10)

Hernández (2011), nos dice que la Satisfacción del Usuario manifiesta el momento de bienestar que experimenta la persona frente a un servicio prestado eficiente, en el que se aprecia los factores contiguos al propio, “él vive de satisfacción del usuario que experimenta en relación a que le cumplan toda o gran parte de su expectativa” frente al servicio que se recibió. desde diversas perspectivas la satisfacción del usuario es importante ya que accede a estar al tanto de en qué medida los procesos que posee una dirección se vienen ejecutando ya sea de manera inadecuada o adecuada. (p.349)

Además, Huamán (2017), nos dice con respecto a la Satisfacción de los Usuarios que es la expectativa y percepción de manera favorable que producen en el usuario, la recepción del servicio prestado de calidad. Las cuales tienen que ser medidos por dimensiones como son las expectativas, percepciones las que deben estar adaptados a la necesidad del usuario, a los servicios prestados sin errores, teniendo en consideración, los costos adecuados, el respeto, los reclamos e información completa e inmediata; a partir de estas consideraciones se debe medir el nivel de satisfacción del usuario.

Matsumoto (2014), refiere sobre Expectativas como los dogmas respecto al servicio prestado, que sirve como punto de referencia o estándar para atribuir el desempeño de la organización. Se puede decir que es lo que los clientes esperan de un servicio, y las que son establecidas por la comunicación, las experiencias. Si hablamos del nivel de expectativa esto puede transformarse, a dependencia de un punto de referencia que puede tener el usuario. (p.32)

López, Olivera, & Tinoco (2018), nos manifiesta que la Percepción del usuario representa un factor clave ante la calidad del servicio, ya que, si la calidad es alta y en algún momento se pone crítico en el transcurso de la interacción, la calidad se verá disminuido frente los ojos del usuario, a pesar que pudo haber recibido un buen servicio en algún otro momento. (p.22)

Sivera (2008), nos dice que la calidad del Servicio Prestado como producto terminado, es la calidad del servicio prestado en sí mismo y esto tendrá dependencia de que si el bien o servicio fue capaz de haber cubierto o no cubierto, la necesidad y conformidad del usuario. Frente a la insuficiencia imperativa de la comprensión de las diferentes posibilidades para brindar un servicio de calidad y que sea adecuado al usuario. (p.14).

Del mismo modo, Loverlock & Wirtz (2015), nos dice que el termino calidad total fue dirigido en sus inicios a las organizaciones que producían bienes, y posteriormente de a pocos fue encajándose en todos los ámbitos, y es así que actualmente las organizaciones públicas, ejercen la calidad total en los bienes o servicios prestados. Y de esa manera aseguran la estabilidad institucional, su progreso y permanencia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Dado que el objetivo de estudio es determinar de qué manera se relacionan las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto de educación superior tecnológico público del Ejército se recurre a un estudio cuantitativo de tipo aplicada transversal y el diseño fue no experimental, el método será hipotético deductivo ya que este tema de estudio cuenta con suficiente soporte teórico, por lo que se realizara un estudio de nivel correlacional a fin de poder conocer la relación entre las variables, para lo cual se aplicara la técnica de la encuesta .

3.1.1. Tipo aplicada

Ñaupas, Valdivia, Palacios & Romero (2018b), nos dice que se llaman de tipo aplicada ya que se establecen en resultados de una investigación básica, fundamental o pura, de la ciencias social y natural, en este tipo de investigación se tienen que formular problemas e hipótesis para solucionar los problemas de la comunidad donde se investiga. (p.136)

3.1.2. Nivel correlacional

El mismo autor manifiesta que una investigación de nivel correlacional es empleado cuando se pretende establecer la correlación entre variables que no sean dependientes una de otra. (p.368)

3.1.3. Enfoque cuantitativo

La investigación se encuentra diseñado en base al planteamiento metodológico de enfoque cuantitativo, ya que es la que mejor se adecua a las necesidades y características de la investigación.

De acuerdo a Hernández-Sampiere & Mendoza (2018a), nos dice que una ruta cuantitativa es la indicada cuando se requiere valorar las ocurrencias o magnitudes de los fenómenos de estudio y se tiene que probar hipótesis. (p.6)

3.1.4. Método hipotético deductivo

Sánchez, Reyes & Mejía (2018a), nos dice que los métodos hipotéticos deductivos son métodos de conocimientos relativos a los métodos científicos por lo

que se utiliza un proceso lógico deductivo, empezando de un falso (supuesto) o de un planteamiento a priori que tiene que demostrarse. (p. 91)

3.1.5. Diseño no experimental

De acuerdo con Hernández-Sampiere & Mendoza (2018b), nos dice que las investigaciones no experimentales se definen como investigaciones que se hacen sin manipular las variables deliberadamente. Lo que quiere decir, que se trata de investigaciones que no se hacen variar de manera deliberada a las variables independientes para poder visualizar el resultado en la otra variable. Lo que se busca en investigaciones no experimentales es medir u observar variables o fenómenos en su contexto natural a la hora de analizarlo (p.109)

El mismo autor nos dice que los diseños transversales son cuando los datos son recolectados en un solo momento y tiempo único.

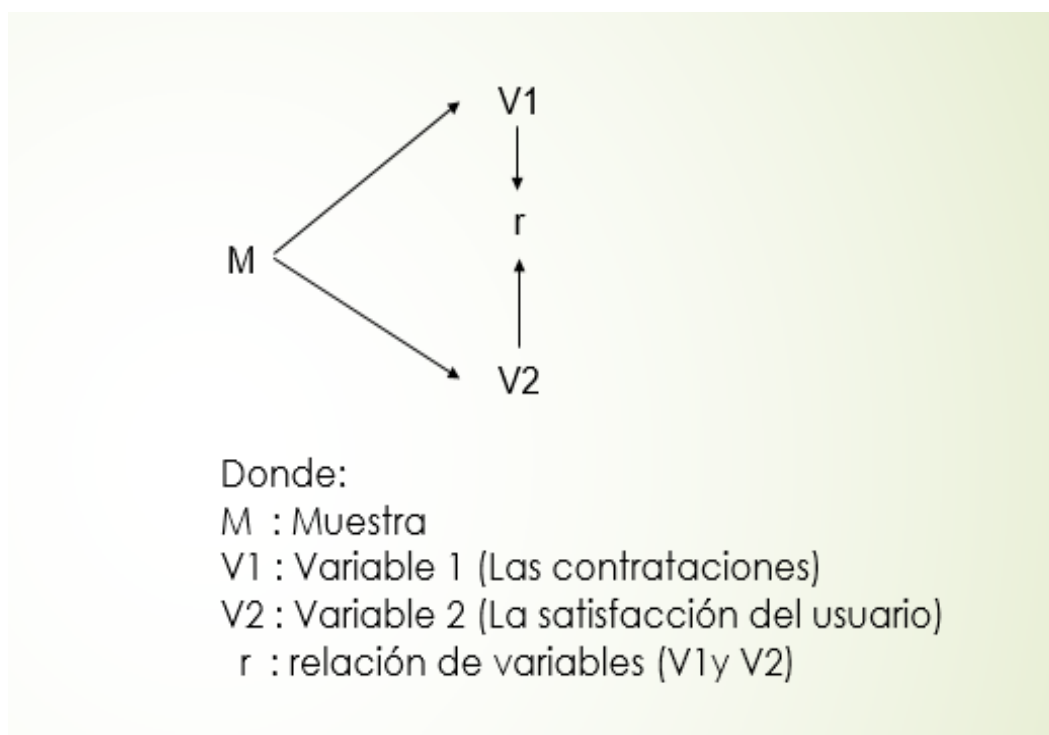
3.1.6. Técnica encuesta

Del enfoque de nuestra investigación se toma la técnica de encuestas para poder medir las contrataciones a los integrantes del departamento administrativo, así como la satisfacción de los usuarios al departamento académico.

Sánchez, Reyes & Mejía (2018b), nos dice que la encuesta es una forma que emplea la encuesta por muestreo donde se tiene que aplicar un instrumento para recolectar datos que deben estar compuestos por reactivos o cuestiones que tienen por objetivos obtener informaciones actuales en una determinada muestra. De la misma forma cuando el cuestionario se aplica a toda una población se le da el nombre de censo o también se le conoce como survey. (p.59)

Esquema: En concordancia al tipo de estudio, el diseño fue no experimental lo cual quedo esquematizado de esta manera:

Figura 1: Tipo de estudio



Nota: Fuente propia

3.2. Variables y operacionalización

Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero (2018c), nos dice que la operacionalización es un proceso lógico, la cual radica en convertir a la variable teórica en variable intermedia, luego ésta en variable empírica (indicadores) y al final obtener reactivos a través de los indicadores que se obtienen. (p.260)

3.2.1. Variable 1: Las contrataciones

3.2.1.1. Definición conceptual:

OSCE (2019), Se entiende por contrataciones del estado a los proceso de adquisición de bienes, servicios y ejecución de obras, que una unidad ejecutora del estado realiza para cumplir con sus objetivos alineadas a las actividades para las cuales existen, ya que este proceso está solventado con el dinero de todo ciudadano, que se recauda de contribuciones, prestamos, transferencias, impuestos, etc., las cuales se encuentran reguladas por las normas legales y empleando procedimientos de selección como son la comparación de precios, adjudicación simplificada, contratación directa y etc.

3.2.1.2. Definición operacional:

La misma ley define como una herramienta pública que tiene por finalidad de poder orientar y facilitar a los proveedores, entidades y público en general sobre las contrataciones públicas del estado, las cuales cuentan con ciertos procedimientos para la selección donde una entidad puede contratar por medio de un contrato directo, comparación de precio, adjudicación simplificada y otros, los mismos que deben acatar las normas y principios que dirigen la contratación, al compromiso internacional y los tratados, sobre contrataciones públicas.

3.2.2. Variable 2: La satisfacción del usuario

3.2.2.1 Definición conceptual:

Hernández (2011), nos define que la satisfacción del usuario manifiesta el momento de bienestar que experimenta la persona frente a un servicio prestado eficiente, en el que se aprecia los factores contiguos al propio, “él vive de satisfacción del usuario que experimenta en relación a que le cumplan toda o gran parte de su expectativa” frente al servicio que se recibió. desde diversas perspectivas la satisfacción del usuario es importante ya que accede a estar al tanto de en qué medida los procesos que posee una dirección se vienen ejecutando ya sea de manera inadecuada o adecuada.

3.2.2.2 Definición operacional:

Huamán (2017) Se puede decir que el concepto de satisfacción del usuario está basado en las diferencias entre la expectativa del usuario, su percepción y la calidad en el servicio prestado de bienes o servicios que recibe las cuales configuran en la calidad del bien o servicio prestado.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Arias (2006), señala que población o universo de estudio es un conjunto infinito o finito de elementos que tienen características similares, el mismo autor refiere que esas características estarán señaladas por el problema y objetivo que se va a investigar. Gallardo (2017).

La población de estudio estará conformada por 60 personas pertenecientes al departamento académico, así como 20 integrantes del departamento administrativo de la institución, haciendo un total de la población 80.

3.3.2. Muestra:

Según, Hernández-Sampiere & Mendoza (2018c), manifiesta que es un sub grupo que se saca de la población o del universo de estudio, donde se recolectaran datos convenientes, y estos son representativos de la población de estudio. (p. 196).

De esta manera se solicitará a los integrantes del departamento académico y administrativo que participen como parte del estudio.

La población finita es la que está conformada por un número limitado de elementos.

**Población
Finita**

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Erro de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Figura 2: Formula de población finita

De la sustitución de datos en la formula, se llegó a obtener:

Tabla 1: Datos de formula

| Parámetro | Valor |
|-----------|--------|
| N | 80 |
| Z | 1.960 |
| P | 50.00% |
| Q | 50.00% |
| E | 1.96% |

Nota: Fuente propia

$$n = \frac{80 (1.96)^2 * 0.5 * 0.5 *}{(0.05)^2 * (80 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 77.55$$

El estudio de la investigación tiene una población de 80 integrantes del departamento académico y administrativo del IESTPE. Se utilizó el procedimiento (formula) de muestras finitas, asumido el muestreo probabilístico cual al aplicar la formula nos da un tamaño de muestra de 78 elementos.

3.3.3. Muestreo:

Así mismo en esta investigación se empleó el método de muestreo probabilístico, donde Sánchez, Reyes & Mejía (2018c), nos dice que la muestra probabilística es que todos los participantes tienen la oportunidad de ser seleccionados por las características de la investigación, de esta manera se puede contar con el mecanismo aleatorio simple, se basa en la estadística mediante fórmulas para hallar la muestra respectiva (p.93), puesto que se solicitará a los integrantes del departamento académico y administrativo que sean parte del estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero (2018d). Nos dice que la técnica de investigación son conjunto de procedimientos y normas que regulan un determinado proceso de investigación desde el principio hasta el final (desde el hallazgo del problema hasta la comprobación y afiliación de las hipótesis) para alcanzar un objetivo determinado. el mismo autor define a los instrumentos de investigación como la herramienta conceptual o material, que sirve para recoger las informaciones y datos, a través de preguntas, ítems que demandan respuestas del investigado. (p. 273)

Behar & Rivero, (2008); Monje & Álvarez, (2011); Tamayo (2003), nos dice que el método para recolectar datos es efectuado a través de la utilización de instrumentos que fue diseñado en la metodología, Gallardo (2017). La técnica empleada para recolectar datos en el estudio será la encuesta.

Para Bernal, (2010), la técnica más usada para recolectar información es la encuesta, la cual es fundamentada a través de un cuestionario (conjunto de preguntas) las cuales son preparadas con el único propósito de obtención de información de los investigados (p. 194), así mismo Hernández-Sampiere & Mendoza (2018e), nos dice que todo instrumento de recolección de datos cuantitativo tiene tener requerimientos esenciales como la confiabilidad, validez y objetividad. (p.228)

El instrumento de estudio fue un cuestionario en la cual se elaboró preguntas cerradas bajo diseñada especialmente a través de la escala de Likert.

Para Bernal, (2010), nos dice que los cuestionarios se basan en conjuntos de preguntas con referencia a las variables que serán medidos. (p.250)

Hernández-Sampiere & Mendoza, (2018f), nos dice que escala de Likert viene a ser una serie de ítems representadas en forma de aseveraciones(afirmaciones) donde se tiene que medir el grado de acuerdo o reacción del que responde en este caso en 05 categorías debidamente jerarquizadas de menor a mayor o viceversa. Teniendo en consideración que todos estos ítems deben tener una misma opción de respuesta sea numérica o verbal. (p. 274)

Para evaluar las contrataciones se aplicará el cuestionario especialmente adaptado de la dimensión Likert al personal que labora en el departamento administrativo. Para lo cual el cuestionario está compuesto por 12 ítems, las cuales corresponden a tres (03) dimensiones:

- 1) Contratación directa
- 2) Adjudicación simplificada
- 3) Comparación de precios

Así mismo, para poder llegar a evaluar la satisfacción del usuario se aplicará como técnica para recolectar datos, el cuestionario especialmente adecuado del modelo de la escala de Likert a los integrantes del departamento académico, para conocer su opinión respecto a las contrataciones de la institución, el cuestionario está compuesto por 14 ítems, que corresponden a tres (03) dimensiones

- 1) Expectativas
- 2) Percepción
- 3) Servicios prestados

La puntuación en la escala de Likert para ambos cuestionarios será determinada de la siguiente manera:

Tabla 2: Escala de Likert

| | | |
|---|---------------|------|
| 1 | Nunca | (N) |
| 2 | Casi Nunca | (CN) |
| 3 | Algunas Veces | (AV) |
| 4 | Casi Siempre | (CS) |
| 5 | Siempre | (S) |

Nota: Fuente propia

Debemos tener en cuenta que una afirmación puede tener diferente contexto ya sea positivista (favorable) o negativista (desfavorable). Y esto es muy importante para poder saber cómo catalogar o codificar todas las opciones de respuesta. Si la opción de respuesta es afirmativa o positiva significa que la calificación es favorable al objeto de actitud; de este modo se sabe que cuanto más de acuerdo estén los participantes, la actitud será similarmente más favorable Hernández-Sampiere & Mendoza (2018g).

3.4.1. Validez

Se consideró en la validación de los instrumentos a juicio de expertos en conocimientos de dicho objeto de estudio, los mismos que analizaron y revisaron los cuestionarios elaborados para evaluar la confidencialidad y la uniformidad de las preguntas, aportando mejoras y recomendaciones a lo planteado.

Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

| N° | Grado Académico | Nombres y Apellidos del Experto | Dictamen |
|----|-----------------|---------------------------------|-----------|
| 1 | Magister | Liz Maribel Robladillo Bravo | Aplicable |
| 2 | Doctor | Antonio Hans Rupay Aguedo | Aplicable |
| 3 | Doctor | Alejandro Ramírez Ríos | Aplicable |

Nota: Fuente propia

3.4.2. Confiabilidad:

Para adquirir fiabilidad o confiabilidad, se ha empleado el Alfa de Cronbach, aplicada estadísticamente al programa SPSS versión 26, de esta manera el instrumento de toma de datos que conforman la muestra y posteriormente considerando la pertinencia, relevancia y claridad en los resultados, lo cual estos hacen que los datos del instrumento sean confiables.

Tabla 4: Estadísticas de Fiabilidad

| "Variable" | "Alfa de Cronbach" | N° de elementos |
|-----------------------------|---------------------------|------------------------|
| Las contrataciones | ,942 | 12 |
| La satisfacción del usuario | ,958 | 14 |

Fuente: SPSS V26

3.5. Procedimientos

El estudio se da inició con la identificación de la realidad problemática, así mismo con el análisis y la revisión de los diferentes antecedentes sean internacionales como también nacionales, las mismas que guardan estrecha relación con las dos variables de estudio, se identificaron teorías que fundamentan a cada una de las variables y que permiten su operacionalización, es así que se dimensionaron las variables, lo cual permite realizar los cuestionarios, la cual se corrobora su confiabilidad, lo que permite aplicar los cuestionarios y así poder llegar a los resultados, luego de obtener los resultados se procederá con la discusión considerando los resultados, antecedentes, teorías para que finalmente llegar a concluir y recomendar, y a partir de ello se realizará la propuesta pertinente.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Estadística descriptiva

La que consiste en el procesamiento de información la cual tiene como finalidad mostrar los datos en una forma ordenada. Esta operación compone el paso primero para analizar e interpretar los mismos, lo mismos que conducen a comprobar las hipótesis. Y también a establecer conclusiones con características científicas” Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero (2018f). (p. 49)

3.6.2. Estadística inferencial

En esta etapa se sistematizan el resultado obtenido para posteriormente alinearlos con los diferentes objetivos de la investigación y de esta manera en llegar a la obtención de gráficos o tablas del resultado estadístico. Para que al final se contrasten las hipótesis. En este estudio se empleó la prueba de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Hernández-Sampiere & Mendoza (2018i), nos dice que es necesario que se expongan de una manera clara la actitud de respeto sobre los aspectos éticos implicados en la investigación como por ejemplo la confidencialidad, anonimato, etc. Teniendo en cuenta que en algunos casos ha de requerir el consentimiento de la institución y la presentación de la autorización de algún comité de ética. (p.687)

Con la finalidad de no interferir con sus actividades y funciones, con el propósito que se sientan cómodos al expresar sus opiniones de las contrataciones y la satisfacción del usuario dentro de la población. Se mantendrá la confidencialidad y consentimiento de los encuestados. En cuanto a la redacción de las referencias se ha repetido la propiedad intelectual asumida por antecedentes existentes.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 5: Resultados de la variable contrataciones y sus dimensiones.

Resultados descriptivos de la Variable de Contrataciones y sus Dimensiones del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021.

| | Nivel Bajo | | Nivel Medio | | Nivel Alto | |
|---------------------------|------------|------|-------------|------|------------|------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Contrataciones | 31 | 39,7 | 21 | 26,9 | 26 | 33,3 |
| Adjudicación Simplificada | 30 | 38,5 | 24 | 30,8 | 24 | 30,8 |
| Comparación de Precios | 29 | 37,2 | 23 | 29,5 | 26 | 33,3 |
| Contrataciones Directas | 37 | 47,4 | 21 | 26,9 | 20 | 25,6 |

Fuente: SPSS V26

En la tabla 5, podemos verificar que la variable Contrataciones ha tenido como resultado que 33,3% (26 de 78) de los usuarios calificaron un nivel Alto, el 26,9% (21 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Medio y el 39,7% (31 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Bajo. En la dimensión Adjudicación Simplificada ha tenido como resultado que el 30,8% (24 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Alto y Medio, y el 38,5% (30 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Bajo. En cuanto a la Comparación de Precios ha tenido como resultados que el 33,3% (26 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Alto, el 29,5% (23 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Medio y el 37,2% (29 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Bajo. Por último, la dimensión Contrataciones Directas ha tenido como resultado que el 25,6% (20 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Alto, el 26,9% (21 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Medio y el 47,4% (37 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Bajo.

Tabla 6: Resultados de la variable satisfacción y sus dimensiones

Resultados descriptivos de la Variable de Satisfacción del usuario y sus Dimensiones del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021.

| | Nivel Bajo | | Nivel Medio | | Nivel Alto | |
|--------------------------|------------|------|-------------|------|------------|------|
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % |
| Satisfacción del usuario | 29 | 37,2 | 23 | 29,5 | 26 | 33,3 |
| Expectativas | 28 | 35,9 | 37 | 47,4 | 13 | 16,7 |
| Percepción Servicios | 28 | 35,9 | 31 | 39,7 | 19 | 24,4 |
| Prestados | 27 | 34,6 | 26 | 33,3 | 25 | 32,1 |

Fuente: SPSS V26

En la tabla 6, podemos verificar que la variable Satisfacción del usuario ha tenido como resultado que 33,3% (26 de 78) de los usuarios calificaron un nivel Alto, el 29,5% (23 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Medio y el 37,2% (29 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Bajo. En la dimensión Expectativas ha tenido como resultado que el 16,7% (13 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Alto, el 47,4% (37 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Medio, y el 35,9% (28 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Bajo. En cuanto a la Percepción ha tenido como resultados que el 24,4% (19 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Alto, el 39,7% (31 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Medio y el 35,9% (28 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Bajo. Por último, la dimensión Servicio Prestado ha tenido como resultado que el 32,1% (25 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Alto, el 33,3% (26 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Medio y el 34,6% (27 de 78) de los usuarios calificaron un Nivel Bajo.

Análisis descriptivo del objetivo general

“Establecer la relación entre las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021”.

Tabla 7: Tablas cruzadas contrataciones y satisfacción del usuario

Tablas cruzadas, relación entre contrataciones y satisfacción del usuario

| | | | Satisfacción del Usuario | | | |
|-----------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-------|--------|-------|
| | | | BAJO | MEDIO | ALTO | Total |
| Contrataciones | BAJO | Recuento | 22 | 7 | 2 | 31 |
| | | Recuento esperado | 11,5 | 9,1 | 10,3 | 31,0 |
| | | % del total | 28,2% | 9,0% | 2,6% | 39,7% |
| | MEDIO | Recuento | 6 | 12 | 3 | 21 |
| | | Recuento esperado | 7,8 | 6,2 | 7,0 | 21,0 |
| | | % del total | 7,7% | 15,4% | 3,8% | 26,9% |
| | ALTO | Recuento | 1 | 4 | 21 | 26 |
| | | Recuento esperado | 9,7 | 7,7 | 8,7 | 26,0 |
| | | % del total | 1,3% | 5,1% | 26,9% | 33,3% |
| Total | Recuento | 29 | 23 | 26 | 78 | |
| | Recuento esperado | 29,0 | 23,0 | 26,0 | 78,0 | |
| | % del total | 37,2% | 29,5% | 33,3% | 100,0% | |

Fuente: SPSS V26

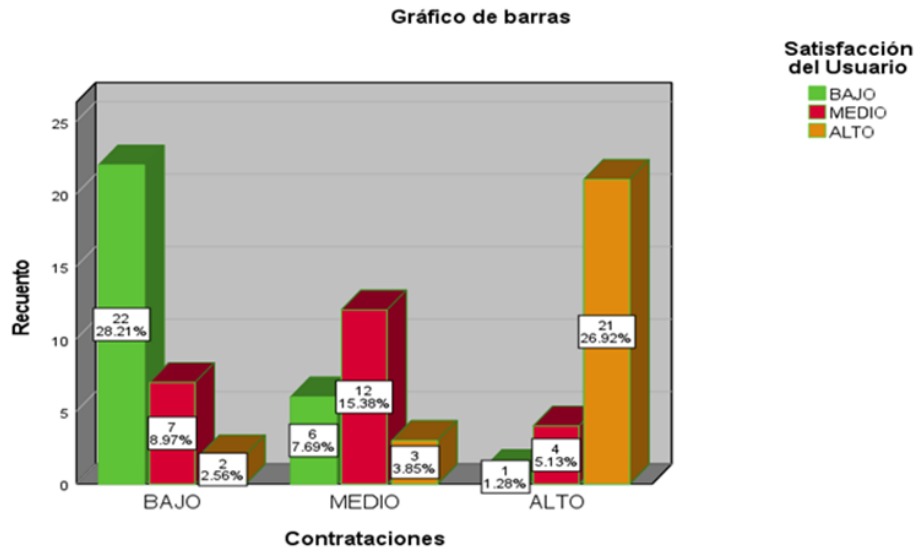


Figura 3: Relación entre contrataciones y satisfacción del usuario

De la tabla 7 y figura 3 podemos observar la relación que existe entre las Contrataciones y Satisfacción del usuario en el Instituto de educación superior tecnológico público del Ejército. El 39,7% de encuestados considera que las contrataciones son de nivel bajo; el 28,2% considera que la satisfacción del usuario es de un nivel bajo, el 9 % considera que es media y el 2,6% de nivel alta. El 26,9% de encuestados considera que las contrataciones que es media, 7,7% considera que la satisfacción del usuario es de nivel bajo; el 15,4% considera que es media y el 3,8% considera que es de nivel alto. El 33,3% de encuestados considera que las contrataciones son de nivel alto; el 1,3% considera que la satisfacción del usuario es de nivel bajo, el 5,1% considera que es de nivel media y el 26,9% considera que es de nivel alto. Por lo que se puede concluir que del 100% de los encuestados y de cualquier nivel de las contrataciones, el 37,2 % considera que la satisfacción del usuario es de nivel baja; el 29,5% considera que es de nivel media y el 33,3% considera que es de nivel alta.

Análisis descriptivo del primer objetivo específico

“Establecer la relación entre las contrataciones y las expectativas del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021”.

Tabla 8: Tablas cruzadas contrataciones y expectativas

Tablas cruzadas, relación entre contrataciones y expectativas

| | | Expectativas | | | Total | |
|----------------|-------------------|-------------------|-------|-------|--------|-------|
| | | BAJO | MEDIO | ALTO | | |
| Contrataciones | BAJO | Recuento | 24 | 7 | 0 | 31 |
| | | Recuento esperado | 11,1 | 14,7 | 5,2 | 31,0 |
| | | % del total | 30,8% | 9,0% | 0,0% | 39,7% |
| | MEDIO | Recuento | 4 | 16 | 1 | 21 |
| | | Recuento esperado | 7,5 | 10,0 | 3,5 | 21,0 |
| | | % del total | 5,1% | 20,5% | 1,3% | 26,9% |
| | ALTO | Recuento | 0 | 14 | 12 | 26 |
| | | Recuento esperado | 9,3 | 12,3 | 4,3 | 26,0 |
| | | % del total | 0,0% | 17,9% | 15,4% | 33,3% |
| Total | Recuento | 28 | 37 | 13 | 78 | |
| | Recuento esperado | 28,0 | 37,0 | 13,0 | 78,0 | |
| | % del total | 35,9% | 47,4% | 16,7% | 100,0% | |

Fuente: SPSS V26

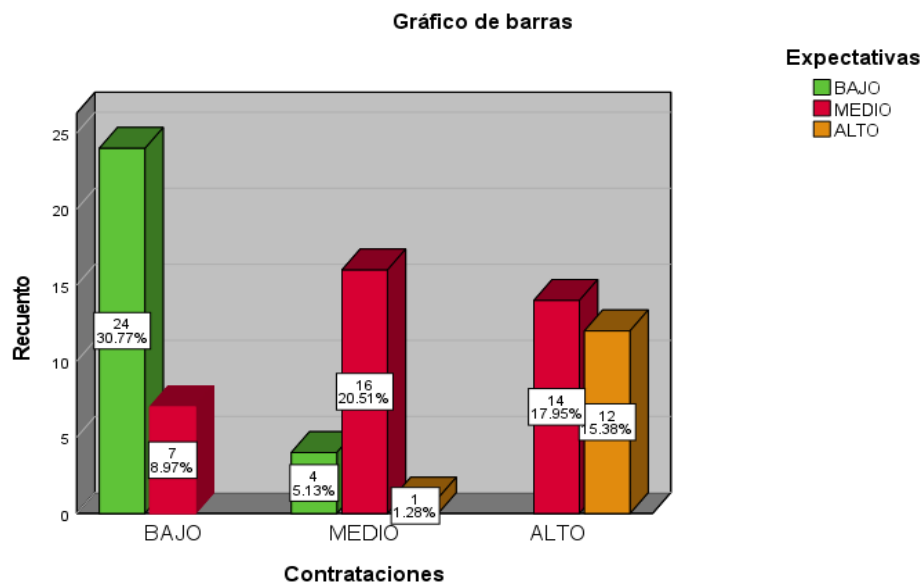


Figura 4: Relación entre contrataciones y expectativas

De la tabla 8 y figura 4 podemos observar la relación entre Contrataciones y Expectativas de los usuarios en el Instituto de educación superior tecnológico público del Ejército. El 39,7% de encuestados considera que las contrataciones son de nivel bajo; el 30,8% considera que las expectativas del usuario se desarrollan en un nivel bajo y el 9 % considera que es de nivel media. El 26,9% de los encuestados consideran que las contrataciones son de nivel medio; 5,1% considera que la expectativa del usuario es de nivel bajo; el 20,5% considera que es de nivel media y el 1,3% considera que es de nivel alta. El 33,3% de encuestados considera que las contrataciones son de nivel alto; el 17,9% considera que las expectativas del usuario son de un nivel medio y el 15,4% considera que es de nivel alto. Por lo tanto, se puede concluir que del 100% de los encuestados, de cualquier nivel de las contrataciones, el 35,9 % considera que la expectativa del usuario es de nivel baja; el 47,4% considera que es de nivel media y el 16,7% que es de nivel alta.

Análisis descriptivo del segundo objetivo específico

“Establecer la relación entre las contrataciones y las percepciones del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021”.

Tabla 9: Tablas cruzadas contrataciones y percepción

Tablas cruzadas, relación entre las contrataciones y la percepción

| | | Percepción | | | Total | |
|-----------------------|-------|-------------------|-------|-------|-------|-------|
| | | BAJO | MEDIO | ALTO | | |
| Contrataciones | BAJO | Recuento | 22 | 9 | 0 | 31 |
| | | Recuento esperado | 11,1 | 12,3 | 7,6 | 31,0 |
| | | % del total | 28,2% | 11,5% | 0,0% | 39,7% |
| | MEDIO | Recuento | 5 | 11 | 5 | 21 |
| | | Recuento esperado | 7,5 | 8,3 | 5,1 | 21,0 |
| | | % del total | 6,4% | 14,1% | 6,4% | 26,9% |
| | ALTO | Recuento | 1 | 11 | 14 | 26 |
| | | Recuento esperado | 9,3 | 10,3 | 6,3 | 26,0 |
| | | % del total | 1,3% | 14,1% | 17,9% | 33,3% |

| | | | | | |
|-------|-------------------|-------|-------|-------|--------|
| Total | Recuento | 28 | 31 | 19 | 78 |
| | Recuento esperado | 28,0 | 31,0 | 19,0 | 78,0 |
| | % del total | 35,9% | 39,7% | 24,4% | 100,0% |

Fuente: SPSS V26

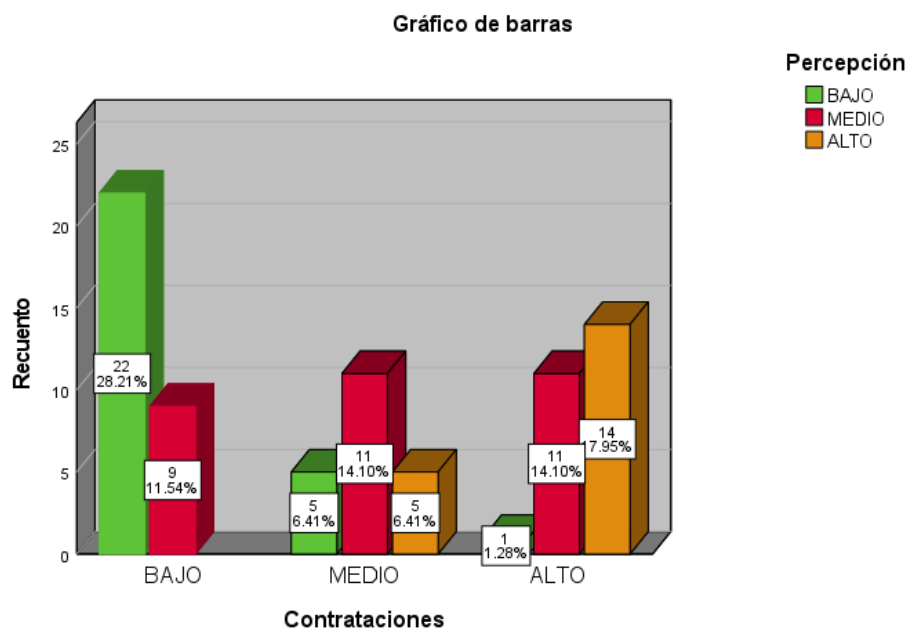


Figura 5: Relación entre contrataciones y percepción

De la tabla 9 y figura 5 podemos observar la relación entre Contrataciones y Percepción de los usuarios en el Instituto de educación superior tecnológico público del Ejército. El 39,7% de los encuestados afirmaron que las contrataciones son de nivel bajo; el 28,2% considera que la percepción del usuario se desarrolla en un nivel bajo y 11,5% considera que es de nivel media. El 26,9% de encuestados considera que las contrataciones son de nivel media; el 6,4% considera que la percepción del usuario es de nivel baja; el 14,1% considera que es de nivel media y el 6,4% que es de nivel alta. El 33,3% de encuestados consideran que las contrataciones son de nivel alto; el 1,3% considera que la percepción del usuario es de un nivel bajo; el 14,1% considera que es de nivel media y el 17,9% que es de nivel alta. Por lo tanto, se puede concluir que, del 100% de encuestados, de cualquier nivel de las contrataciones, el 35,9 % considera que la percepción del usuario es de nivel baja; el 39,7% considera que es de nivel media y el 24,4% que es de nivel alta.

Análisis descriptivo del tercer objetivo específico

“Establecer la relación entre las contrataciones y el servicio prestado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021”.

Tabla 10: Tablas cruzadas contrataciones y servicio prestado

Tablas cruzadas, relación entre las contrataciones y el servicio prestado

| | | | Servicio Prestado | | | |
|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------|--------|-------|
| | | | BAJO | MEDIO | ALTO | Total |
| Contrataciones | BAJO | Recuento | 22 | 7 | 2 | 31 |
| | | Recuento esperado | 10,7 | 10,3 | 9,9 | 31,0 |
| | | % del total | 28,2% | 9,0% | 2,6% | 39,7% |
| | MEDIO | Recuento | 4 | 15 | 2 | 21 |
| | | Recuento esperado | 7,3 | 7,0 | 6,7 | 21,0 |
| | | % del total | 5,1% | 19,2% | 2,6% | 26,9% |
| | ALTO | Recuento | 1 | 4 | 21 | 26 |
| | | Recuento esperado | 9,0 | 8,7 | 8,3 | 26,0 |
| | | % del total | 1,3% | 5,1% | 26,9% | 33,3% |
| Total | Recuento | 27 | 26 | 25 | 78 | |
| | Recuento esperado | 27,0 | 26,0 | 25,0 | 78,0 | |
| | % del total | 34,6% | 33,3% | 32,1% | 100.0% | |

Fuente: SPSS V26

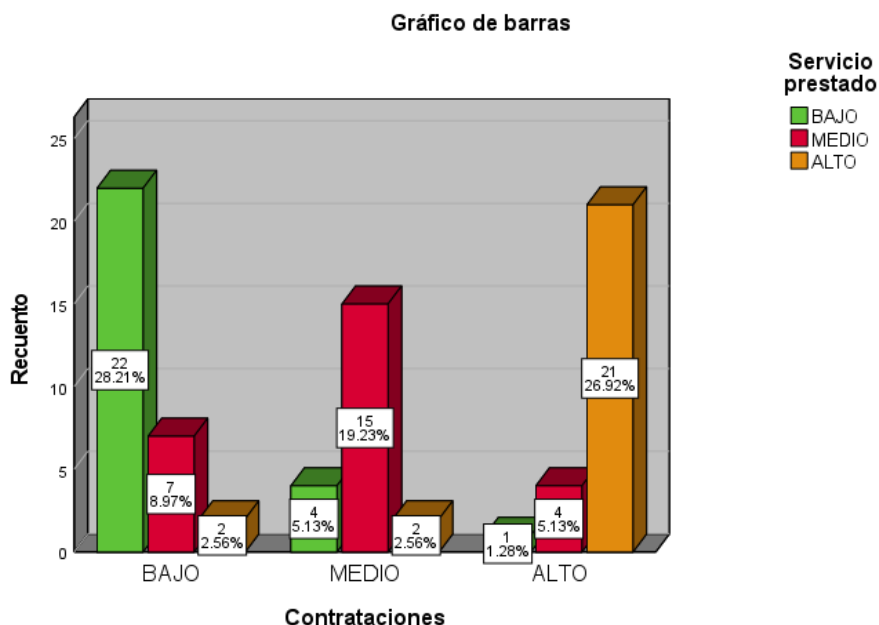


Figura 6: Relación entre contrataciones y servicio prestado

De la tabla 10 y figura 6 podemos observar la relación entre Contrataciones y Servicio Prestado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército. El 39,7% de los encuestados considera que las contrataciones son de nivel bajo; el 28,2% considera que el servicio prestado es de nivel bajo; el 9% considera que es de nivel media y el 2,6% que es de nivel alta. El 26,9% de encuestados confirmaron que las contrataciones son de nivel media; el 5,1% considera que el servicio prestado es de nivel bajo; el 19,2% considera que es de nivel media y el 2,6% que es de nivel alta. El 33,3% de encuestados considera que las contrataciones son de nivel alto; el 1,3% considera que el servicio prestado es de nivel bajo; el 5,1% considera que es de nivel media y el 26,9% que es de nivel alta. Por lo tanto, se puede concluir que del 100% de encuestados de cualquier nivel de las contrataciones, donde el 34,6 % considera que el servicio prestado es de nivel bajo; el 33,3% afirmaron que es de nivel media y el 32,1 % que es de nivel alta.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Ho: No hay relación entre las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.

H1: Existe relación entre las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.

Tabla 11: Correlaciones: Hipótesis general

| | | | Contrataciones | Satisfacción del usuario |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|----------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Contrataciones | Coeficiente de correlación | 1.000 | .876** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .001 |
| | | N | 78 | 78 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | .876** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .001 | . |
| | | N | 78 | 78 |

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

Fuente: SPSS V26

De la tabla 11, se puede observar que la correlación Rho de Spearman fue de 0,876, lo que muestra una correlación alta y positiva entre las Contrataciones y la Satisfacción del usuario, dicha correlación es significativa 0,01 bilateral. Del mismo modo, el nivel de significancia bilateral fue de 0,001, menor a 0,05 ($0,001 < 0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1); lo que quiere decir que hay correlación entre las Contrataciones y la Satisfacción del usuario en el instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.

Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: No hay relación entre las contrataciones y las expectativas del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.

H1: Existe relación entre las contrataciones y las expectativas del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.

Tabla 12: Correlaciones: Hipótesis específica 1

| | | | Contrataciones | Expectativas |
|-----------------|----------------|----------------------------|-----------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Contrataciones | Coeficiente de correlación | 1.000 | .906** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .001 |
| | | N | 78 | 78 |
| | Expectativas | Coeficiente de correlación | .906** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .001 | . |
| | | N | 78 | 78 |

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

Fuente: SPSS V26

De la tabla 12, se puede observar la correlación Rho de Spearman de 0,906, muestra una correlación positiva muy alta entre Contrataciones y Expectativas del usuario, dicha correlación es significativa 0,01 bilateral. De la misma forma, el nivel de significancia bilateral fue de 0,001, menor a 0,05 ($0,001 < 0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); lo que quiere decir que hay correlación entre las Contrataciones y las expectativas del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.

Prueba de la segunda hipótesis específica

H_0 : No hay relación entre las contrataciones y las percepciones del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.

H_1 : Existe relación entre las contrataciones y las percepciones del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.

Tabla 13: Correlaciones: Hipótesis específica 2

| | | | Contrataciones | Percepción |
|-----------------|----------------|----------------------------|-----------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Contrataciones | Coeficiente de correlación | 1.000 | .807** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .001 |
| | | N | 78 | 78 |
| | Percepción | Coeficiente de correlación | .807** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | . | .001 |
| | | N | 78 | 78 |

| | | | |
|--|------------------|------|----|
| | Sig. (bilateral) | .001 | . |
| | N | 78 | 78 |

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

Fuente: SPSS V26

De la tabla 13, se puede observar la correlación Rho de Spearman de 0,807, lo que muestra una correlación alta y positiva entre las Contrataciones y Percepción del usuario, dicha correlación es significativa 0,01 bilateral. De la misma manera, el nivel de significancia bilateral fue de 0,001, menor a 0,05 ($0,001 < 0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); lo que quiere decir, hay correlación entre las Contrataciones y las percepciones del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.

Prueba de la tercera hipótesis específica

H_0 : No hay relación entre las contrataciones y el servicio prestado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.

H_1 : Existe relación entre las contrataciones y el servicio prestado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.

Tabla 14: Correlaciones: Hipótesis específica 3

| | | | Contrataciones | Servicios prestados |
|-----------------|---------------------|----------------------------|----------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Contrataciones | Coeficiente de correlación | 1.000 | .825** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .001 |
| | | N | 78 | 78 |
| | Servicios prestados | Coeficiente de correlación | .825** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .001 | . |
| | | N | 78 | 78 |

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

Fuente: SPSS V26

De la tabla 14, podemos observar la correlación Rho de Spearman de 0,825, lo que muestra una correlación alta y positiva entre las Contrataciones y Servicios prestados, dicha correlación es significativa 0,01 bilateral. De la misma forma, el

nivel de significancia bilateral obtenido fue 0,001, menor a 0,05 ($0,001 < 0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); lo que quiere decir que hay correlación entre las Contrataciones y el Servicio prestado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La finalidad del presente estudio fue determinar la relación entre las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021”, en la actualidad existe una necesidad permanente de las contrataciones por parte de las unidades ejecutoras para dar cumplimiento con sus objetivos institucionales para esto cuenta con los contratos de bienes y servicios para lo cual debe dar cumplimiento de los procedimientos y normativas vigentes emitidas por el OSCE, y de esta forma satisfacer las necesidades de los usuarios de forma adecuada en el instituto.

Tal como lo señalo, Cristina & Vergara (2021), en su investigación donde concluye que la contratación pública es uno de los instrumentos más relevantes del estado social de derecho para ejecutar y materializar las finalidades y funciones que constitucional y legalmente que han sido impuestas. La prevalencia del interés general, como elemento modulador de los procesos de selección y contratación estatales, generan un uso eficiente de los recursos del estado, así como la garantía de derechos de rango constitucional y legal como son la igualdad, la transparencia y la libre competencia y concurrencia.

En este sentido Astudillo (2020), en su estudio tuvo como objetivo la relación entre los procesos de contratación pública y la calidad de servicios, concluye que mientras se dominen eficientemente los procedimientos de contrataciones públicas de acuerdo a los requerimientos de la organización; lograrán que la calidad de servicio hacia los usuarios, sea satisfactoria.

El objetivo general del estudio fue: “Establecer la relación entre las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército”, supone que las contrataciones es un conjunto de procedimientos, normas en dar cumplimiento de los fines, en satisfacer esa necesidad de servicio o bienes. En tal sentido la teoría de OSCE (2019), nos dice que las contrataciones públicas que cumplen los procedimientos y las normativas vigentes como señala la ley de contrataciones del estado N° 30225, el cual promueve la eficiencia de la contratación del estado y dará buenos resultados a las necesidades de la población. De la misma manera Suarez & Laguado (2007),

considera que las contrataciones públicas, una forma de mejorar es hacerla más transparente solo se busca el control de las prácticas corruptas, con resultados de los procesos de contratación, normas y reglas confiables, y así sean más eficientes para fomentar el desarrollo institucional.

Por lo tanto, las contrataciones se relacionan con la satisfacción del usuario, el valor fue de 0,876, lo que muestra una correlación alta y positiva, medido estadísticamente con Rho de Spearman. Resultado similar tiene Bravo (2021), en su estudio sostuvo como objetivo la determinación de la relación entre la contratación electrónica y la satisfacción de los usuarios en los gobiernos locales, al aplicar Rho Spearman tuvo como valor de 0,743, por lo que considero una correlación alta y positiva.

En cuanto a la hipótesis general: fue si “Existe relación entre las Contrataciones y Satisfacción de los usuarios en el IESTPE”, para contrastar nuestra hipótesis tenemos a Escobar (2016), nos dice que una eficiente gestión pública, alineada y coordinada al cumplimiento de los grandes objetivos del estado debe buscar la satisfacción del usuario a través de políticas de buen gobierno, transparencia, rindiendo cuenta de las contrataciones y un eficiente servicio a los usuarios con conocimiento de sus necesidades reales, intereses y preferencias de la población objetivo (usuarios).

Al efectuarse el estadístico Rho Spearman, en la Hipótesis General, el nivel de significancia bilateral de 0,001 ($< 0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); lo que quiere decir que hay correlación entre las Contrataciones y la Satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército. Lo cual nos permite afirmar que las contrataciones influyen en la satisfacción del usuario, indicando que, si mejoramos las contrataciones, entonces también mejoraremos en la satisfacción del usuario.

Resultado similar halló, Bravo (2021), en su estudio de investigación determino la relación entre la contratación electrónica y la satisfacción de los usuarios en los gobiernos locales de la región San Martín, aplicó el estadístico de Rho Spearman con un nivel de significancia de $p=0,01$, inferior a 0,05 por esa razón se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Como primer objetivo específico de estudio, se buscó. “Establecer la relación entre las contrataciones y las expectativas del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército”, en brindar información completa y correcta de los procedimientos, servicios y demás trámites que brinda las contrataciones del OSCE a través de los canales de atención mejora significativamente en la expectativa del usuario. En tal sentido la teoría del OSCE (2019), nos dice que las contrataciones públicas que cumplen los procedimientos y las normativas vigentes como señala la ley de contrataciones del estado N° 30225, promoverá la eficiencia de la contratación del estado y dará buenos resultados a las necesidades y expectativas que tiene la población.

Por lo tanto, las contrataciones se relacionan con las expectativas del usuario, lo cual se confirmó con el Rho Spearman una correlación positiva muy alta de 0,906. Coincidente correlación halló Valdiviezo (2021), quien planteó determinar la contratación pública y la auditoria de cumplimiento de la municipalidad de la provincia de Chupaca, al emplear el estadístico de Rho Spearman obtuvo un valor =0,903 lo que indica correlación positiva alta.

Como primera hipótesis específica: “Existe relación entre las contrataciones y las expectativas de los usuarios en el IESTPE”, para contrastar nuestra hipótesis específica tenemos a Paiva (2018), en su investigación determino que la gestión de calidad del servicio aporta al nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad, quien en su estudio refirió en mejorar los servicios a fin de satisfacer las expectativas; implementando diferentes estrategias siendo fundamental en la doctrina del progreso continuo de sus operaciones. Una de las dificultades magnas que afrontan las organizaciones estatales es su falta de capacidad de contestación para responder sus requerimientos y solicitudes.

Al efectuarse la prueba Rho Spearman, en la primera Hipótesis específica, se determinó un nivel de significancia bilateral de 0,001 ($<0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); lo que quiere decir que hay correlación entre las contrataciones y las expectativas del usuario. Lo cual nos permite afirmar que las contrataciones influyen en las expectativas del usuario, indicando que si mejoramos las contrataciones entonces también mejoraremos las expectativas del usuario, entonces vamos a tener procesos de

contratación más eficientes y eficaz cumpliendo los requerimientos de bienes y servicios de los usuarios.

Resultado similar halló Rojas (2017), en su investigación planteó como uno de sus objetivos específico La eficiencia de calidad de los servicios influye en la expectativa del usuario de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo. A diferencia nuestra aplicó el método estadístico de Pearson dado que obtuvo como resultado un nivel de significancia bilateral 0,000 menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

En cuanto al segundo objetivo específico fue: “establecer la relación entre las contrataciones y las percepciones del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército”, si la eficacia de los bienes y servicios dentro de las contrataciones es alta y en algún momento se torna crítico, la calidad se puede ver disminuido para los usuarios. En ese sentido la teoría de López, Olivera, & Tinoco (2018), nos manifiesta que la percepción del usuario representa un factor clave ante la calidad del servicio, ya que, si la calidad es alta y en algún momento se pone crítico en el transcurso de la interacción, la calidad se verá disminuido frente los ojos del usuario, a pesar que pudo haber recibido un buen servicio en algún otro momento.

Por lo tanto, las contrataciones se relacionan con la percepción del usuario, confirmado con el Rho Spearman, arrojando una correlación alta y positiva de 0,807. Asimismo, Vela (2019), quien en su estudio de investigación determino la relación de la gestión institucional y satisfacción según la percepción del usuario del programa pensión 65 en el Banco de la Nación agencia de Saposoa, a diferencia utilizo la prueba estadística de Pearson obteniendo a una cifra de $=,8156$ considerada una correlación positiva alta. Si bien cierto el resultado es significativo alto y los estadísticos usados son diferentes por las condiciones de las variables.

La segunda hipótesis específica se planteó: “Existe relación entre las contrataciones y la percepción de los usuarios en el IESTPE”, para contrastar nuestra hipótesis específica tenemos a Vela (2019), quien en su estudio nos dice que las organizaciones financieras saben de lo decisivo que es la calidad, lo cual está orientado a certificar su estabilidad en la manufactura, por lo que es preciso el

conocimiento de la percepción del cliente con relación al servicio y producto ofertado, como punto que se encargará de realizar correcciones en caso de deficiencias y en apoyo alguna ventaja competitiva.

Al efectuarse el Rho Spearman, en la segunda Hipótesis específica, el nivel de significancia bilateral fue de 0,001 ($<0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); lo que quiere decir que hay correlación entre las contrataciones y la percepción de los usuarios. Lo cual nos permite afirmar que las contrataciones influyen en la percepción del usuario, indicando que si mejoramos las contrataciones entonces también mejoraremos en la percepción del usuario.

Resultado similar halló Vela (2019), en su investigación planteó la gestión organizacional y satisfacción según la percepción del usuario del programa pensión 65 en el Banco de la Nación agencia de Saposoá. A diferencia nuestra aplicó el método estadístico de Pearson dado que obtuvo como resultado un vínculo significativo corroborándose con el cálculo de Fisher (0.000) menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Como tercer objetivo específico se planteó. “establecer la relación entre las contrataciones y el servicio prestado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército”, la estabilidad, permanencia y progreso de una entidad que brinda bienes y servicios dependerá de la calidad del servicio prestado. En ese sentido la teoría de Loverlock & Wirtz (2015), nos dice que el termino calidad total fue dirigido en sus inicios a las organizaciones que producían bienes, y posteriormente de a pocos fue encajándose en todos los sistemas, y es así que actualmente las organizaciones públicas, ejercen la eficacia total en los bienes o servicios prestados, y de esa manera aseguran la estabilidad institucional, su progreso y permanencia.

Entonces las contrataciones se relacionan con el servicio prestado del usuario, que se confirma con el Rho Spearman, cuyo resultado dio un valor de $=0,825$, considerada correlación positiva alta. Coincidente correlación halló Maturrano (2019), señaló en su investigación la relación existente entre la calidad de la prestación y la satisfacción de los usuarios en el centro de empleados sede

huacho del gobierno regional de Lima, donde al aplicar Rho Spearman resulto de 0,866 por lo que concluyó como resultado una correlación alta y positiva.

La tercera hipótesis específica fue: “Existe relación entre las contrataciones y el servicio prestado en el IESTPE”, para contrastar nuestra hipótesis específica tenemos a Chujandama (2020), nos dice que la teoría de la expectativa, donde explica que como los usuarios estructuran sus expectativas de acuerdo a la performance de los atributos de los servicios prestado o producto que recibe por la entidad. Después de la prestación del servicio o de los bienes, los usuarios efectúan la comparación de la expectativa con los atributos de estos, usando categorizaciones de peor o mejor de lo esperado.

Al efectuarse el Rho Spearman, a la tercera Hipótesis específica, obtuvo significancia bilateral de 0,001 ($<0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_1); lo que quiere decir que hay correlación entre las contrataciones y el servicio prestado. Lo cual nos permite afirmar que las contrataciones influyen en el servicio prestado, indicando que si mejoramos las contrataciones entonces también mejoraremos en el servicio prestado.

Así mismo, Astudillo (2020), en su investigación planteó como objetivo determinar la relación entre los procesos de contrataciones públicas y la calidad de los servicios en el Hospital de Salud en Guayaquil. Aplicó el método estadístico de Spearman con un valor de significancia bilateral $0,019 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

En la investigación se aplicó como técnica la encuesta y el instrumento realizado fue de elaboración propia, para poder determinar si la variable contrataciones tiene influencia en la satisfacción del usuario.

Finalmente, para el análisis de confiabilidad se empleó el Alfa de Cronbach, su resultado fue de 0,942 para la variable Contrataciones y 0,958 para la variable Satisfacción del usuario. Bravo (2021), obtuvo un resultado similar, quien aplicó el Alfa de Cronbach quien obtuvo un resultado de 0,885 para la variable Contrataciones electrónicas y 0,952 para la variable Satisfacción del usuario.

VI. CONCLUSIONES:

Primero: Se confirmó que existe una relación alta, significativa y positiva entre las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército; se concluye que mientras se gestionen eficientemente los procedimientos de contrataciones públicas acordes a las normas vigentes emitidas por la ley 30225 ley de contrataciones, permite satisfacer los requerimientos de bienes y servicios, en beneficio del usuario.

Segundo: En referencia a los resultados del estudio, se confirmó que existe una relación muy alta, significativa y positiva, entre las contrataciones y las expectativas del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército; se concluye que mientras se cumplan eficientemente los procedimientos de contrataciones públicas de acuerdo al marco normativo aplicable para bienes y servicios, se cumple con las expectativas del usuario.

Tercero: En referencia a los resultados de la investigación, se confirmó que existe relación significativa, positiva y alto entre las contrataciones y la percepción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército; se concluye que mientras se ejecuten correctamente los procedimientos de contratación pública, y con el compromiso de dar un bien o servicio en las mejores condiciones de calidad, se mantiene la percepción de los usuarios en estándares de calidad óptimas y además de contribuir en el desarrollo de la organización.

Cuarto: En referencia a los resultados del estudio, se confirmó que existe relación significativa, positiva y alta entre las contrataciones y el servicio prestado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército; se concluye que se cumplen los procesos de contratación pública de manera eficiente enmarcados en la normativa, lo que garantiza el correcto proceso de adquisiciones, permitiendo optimizar los servicios prestados en favor de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES:

Primero: Se recomienda al comando del departamento encargado de las contrataciones del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, en realizar la promoción de los requerimientos de acuerdo a las normas establecidas en las directivas institucionales y la ley de contrataciones N° 30225, a fin de que el usuario tenga acceso a la información de forma oportuna.

Segundo: Se recomienda que el departamento administrativo coordine con los demás departamentos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, en la presentación de sus cuadros de necesidades de acuerdo a la programación anual con la finalidad que se consoliden oportunamente.

Tercero: Se recomienda la capacitación en forma permanente al personal que labora en los diferentes departamentos a fin de que sigan los procedimientos de contrataciones de acuerdo a directivas y normas emanadas por el ente competente en contrataciones del estado y realizar un convenio con el OSCE para presentar al personal a las capacitaciones gratuitas que este organismo ofrece en materia de contrataciones y compras.

Cuarto: Se recomienda que el organismo responsable de bienestar confeccione evaluaciones permanentes con relación a la satisfacción del usuario.

Cinco: Se recomienda realizar el fortalecimiento de capacidades específicas con referencia a contrataciones del estado a todos los profesionales que laboraran en las oficinas encargadas de contrataciones y del área usuaria, así como a cualquier profesional que intervenga en la contratación pública.

REFERENCIAS

- Angulo, H. (2018). *La adquisición de bienes y servicios prestados en la red de servicios de salud La Convención 2017*. Universidad César Vallejo, Cusco, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33442/angulo_yh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Astudillo, E. (2020). *Análisis de Procesos de Contratación Pública y la Calidad de Servicio en el Hospital de la Salud, Guayaquil, 2019*. Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45771/Astudillo_FEE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrera, J. (2021). *"Análisis del Sistema Nacional de Contratación del Estado (SOCE) actual y posibles alternativas para el mejoramiento de la compra pública"*[tesis para la obtención del Grado Académico de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16850/1/T-UCSG-POS-MFEE-247.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación "administración, economía, humanidades y ciencias sociales"* (Tercera ed.). Bogota, Colombia: PEARSON. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bravo, M. (2021). *Contrataciones electrónicas y satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la región San Martín - 2021*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67165/Bravo_MMO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, C., & Villavicencio, L. (2021). *El Buen Gobierno en las Contrataciones del Estado: La metodología del Total Cost of Ownership como propuesta para*

mejorar la determinación y aplicación de los factores de evaluación de ofertas. *IUS ET VERITAS* N° 62. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/23895/22733>

Chujandama, J. (2020). *Contrataciones con calidad de bienes y servicios por emergencia sanitaria en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49525/Chujandama_IJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cristina, I., & Vergara, C. (2021). *“La Conclusión en la Contratación Pública: Estudio Sobre las Pitologías de Acuerdos Anticompetitivos en la Contratación Pública desde el precedente Administrativo y Penal Colombiano” [Monografía Jurídica]*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C., Colombia. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/54073/TESIS%20VERSI%cc%81O%cc%81N%20FINAL%20VERGARA%20CASTRILLO%cc%81N.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Escobar, J. (2016). Obtenido de Red de los Servidores Públicos: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/la-importancia-de-generar-valor-publico-en-las-sociedades-del-siglo-xxi>

Espinoza, M., Montenegro del Castillo, E., & Montoya, A. (2020). *Propuesta de modificación de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, incorporando el diálogo competitivo como herramienta para la Compra Pública de Innovación. {para optar el grado de Magister}*. UNIVERSIDAD ESAN, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2047/2020_MAGP_17-1_08_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Flores, L. (2021). *Logística Integral y Satisfacción del cliente de los Servicios Logísticos en Guayaquil. [para optar el título de Magister en administración de empresas]*. Universidad politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>

- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación* (Primera edición ed.). Huancayo, Perú: © Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gestión, M. (2019). *El 82% de la rentabilidad empresarial depende de los colaboradores*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/82-rentabilidad-empresarial-depende-colaboradores-255913-noticia/>
- Global Metrics, C. (2021). *La pandemia y la nueva satisfacción de los clientes*. Obtenido de <https://globalmetrics.io/la-pandemia-y-la-nueva-satisfaccion-de-los-clientes/>
- González, I., Cruz, M., & Moreno Jiménez, K. (2020). *Análisis de la calidad del servicio para la satisfacción al cliente de la empresa Transporte Jesús de la Buena Esperanza, en el departamento de Estelí, 2019*. universidad Nacional Autónom de Nicaragua, Managua, Estelí, Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/13222/1/19952.pdf>
- Gutiérrez, A. (2017). *El Neoconstitucionalismo Como Paradigma Epistemológico*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala . Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_14357.pdf
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información, 34, 349-368*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México, México. Obtenido de https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hernández-Sampiere, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación "Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta"* (Vol. DERECHOS RESERVADOS © 2018 respecto a la primera edición). Ciudad de México, Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Huamán, R. (2017). "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015". *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo,*

2015". Universidad César Vallejo, Corongo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LATINAMERICAN POST, E. (2018). *¿Por qué muchos consideran pésimo el servicio al cliente en Latino América?* Obtenido de <https://latinamericanpost.com/es/21077-por-que-muchos-consideran-pesimo-el-servicio-al-cliente-en-latino-america>

López, L., Olivera, S., & Tinoco, D. (2018). *Satisfacción del Usuario en el Marco de la Relación Estadocudadanos: Políticas y Estrategias para la Calidad de atención al Contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria*. ESAN GRADUATE SCHOOL OF BUSINES, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Loverlock, C., & Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios. Personal, tecnología. Estrategias*. México: Editorial Pearson Educación. (7ma. ed.), Mexico. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1476/LPQUINTEROR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Universidad Católica Boliviana San Pablo, Cochabamba, Bolivia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Maturrano, J. (2019). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019*. Universidad NacionalL Jose Faustino Sanchez Carrión, Huacho, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3701/TESIS%20FINAL%20-%20MATURRANO%20VILLANUEVA%20JOHAN%20ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- MINSA, R.-2. (2011). "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo". "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo". Ministerio de Salud, Lima, Perú. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Monterroso, G. (2016). *Dirección y Capacitación Estratégica para Alcanzar La Satisfacción del Cliente Aplicado al Recurso Humano de Primer Ingreso en un Call Humano de Primer ingreso en un Call Center de la Ciudad de Guatemala*. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Obtenido de <https://docplayer.es/208405799-Universidad-mariano-galvez-de-guatemala-facultad-de-ciencias-de-la-administracion.html>
- Morillo, M., & Morillo, M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Revista de Ciencias Sociales - Universidad del Zulia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación "Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de Tesis"* (5a Edición ed.). (D. E. SAS., Ed.) Bogotá, Colombia: Coordinación editorial: Adriana Gutiérrez M.
- OIReScon, O. (2020). *Informe Anual de Supervisión de la contratación Pública de España*. Oficina Independiente de Regulación y Supervisión de la Contratación, España. Obtenido de <https://www.hacienda.gob.es/RSC/OIReScon/informe-anual-supervision-2020/ias-2020.pdf>
- OMC, O. (s.f.). *Panorama general de la labor de la OMC en materia de contratación pública*. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/gproc_s/overview_s.htm
- Ortiz, J. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión,

- Huacho, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Ullises%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- OSCE, O. (2019). *Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado*. Diario oficial el Peruano. Obtenido de https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/2018_DL1444/TUO_ley-30225-DS-082-2019-EF.pdf
- Paiva, O. (2018). “*Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018*”. Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Pelayo, J., & Ortiz, N. (2019). *La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco*. Universidad de Guadalajara, México. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v48n123/2448-7678-ia-48-123-00003.pdf>
- Pinchi, T., & Vásquez, S. (2020). *Satisfacción del cliente y su relación con la fidelización de los clientes del supermarket Supertuco de la provincia de Tarapoto 2019*. Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3792/Thal%20c3%ada_Trabajo_Bachillerato_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Preciado, M., Urrego, E., & Vallejo, M. (2021). *Cultura de la Corrupción en las Contrataciones Públicas entre Empresas Multinacionales y el Estado Colombiano en el Periodo 2000-2019*. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/23895/22733>
- R&C Consulting, E. (2021). *¿cuáles son las novedades en las compras públicas?* Obtenido de <https://rc-consulting.org/blog/2021/03/cuales-son-las-novedades-en-compras-publicas/>
- Rastrollo, J. (2021). *Contratación pública y programas de cumplimiento empresarial en América Latina: los casos de Brasil y Colombia (Contratación pública y*

cumplimiento normativo en América Latina: los casos de Brasil y Colombia).
Revista Digital de Derecho Administrativo N ° 26, Julio-Diciembre de 2021.
Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/Deradm/article/view/7298/102>
39

RICG, R. (s.f.). *¿Qué es la RICG?* Obtenido de <http://ricg.org/es/que-es-la-ricg/>

Rodriguez, A. (s.f.). *Incidencias de la implementación del teletrabajo con relación en la satisfacción del cliente.* Universidad Militar Nueva Granada, Bogota, Colombia.

Rojas, W. (2017). *Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha Región Ica, Año 2016.* Universidad Privada San Juan Bautista, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saba, S. (2021). *Los procesos de contratación del estado y su incidencia en la Gestión Institucional de la Policía Nacional del Perú, 2014-2018{para optar el grado de magister}*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17005/Saba_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera Edición, Junio 2018 ed.). (©. R. Investigación, Ed.) Lima, Perú: Bussiness Support Aneth S.R.L.

Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT 85*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>

Sivera, M. (2008). *Análisis de la relacion entre la calidad y satisfacción en el ambito hospitalario en función del modelo de gestión establecido.* UNIVERSITAT

JAUME - I, Castellón de la Plata, España. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/civera.pdf>

Suárez, G., & Laguado, R. (2007). *Manual de contratación pública electrónica para América Latina Bases conceptuales, modelo legal, indicadores, parámetros de interoperabilidad*. Santiago de Chile. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3550/1/S2007302.pdf>

Valdivieso, E. (2021). *Contrataciones del Estado y la Auditoría de cumplimiento de la Municipalidad Provincial de Chupaca 2018*. Universidad Peruana los Andes, Huancayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2355/T037-76142449-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásquez, W. (2020). *Metodología de la investigación*. Ciudad Universitaria Santa Anita, Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Vela, J. (2019). “*Gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018*”. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39419/Vela_GJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zavaleta, K. (2018). “*Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente: una revisión de la literatura sistemática*”. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27065/Zavaleta%20Villal%20Karin%20Jeaniree.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021.

Autor: Hilda Haidee Díaz Díaz

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | |
|--|---|---|---|---|--------------------|--|-------------------------|
| Problema General: ¿Cuál es la relación de las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico | Objetivo general: Determinar de qué manera se relacionan las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico | Hipótesis general: Existe una relación significativa entre las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico | Variable 1: Contrataciones | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
| | | | Adjudicación simplificada Comparación de precios | Bienes y Servicios prestados . Bienes y Servicios prestados | 1 - 4 5 - 8 | Ordinal Escala de Likert 1=Nunca 2=Casi nunca | Alto Medio Bajo |

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|----------------------------------|---|-------------------------|
| <p>Público del Ejército?,</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación de las contrataciones y las expectativas del usuario en el en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación de las contrataciones y las percepciones del usuario en el Instituto de</p> | <p>Público del Ejército</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Determinar de qué manera se relacionan las contrataciones y las expectativas del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.</p> <p>OE2: Determinar de qué manera se relacionan las contrataciones y las percepciones del usuario en</p> | <p>Público del Ejército.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1: Existe una relación significativa entre las contrataciones y las expectativas del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.</p> <p>HE2: Existe una relación significativa entre las contrataciones y las</p> | <p>Contrataciones directas</p> | <p>Procedimientos</p> <p>Requerimientos</p> <p>Adquisición de bienes y servicios</p> | <p>9</p> <p>10- 11</p> <p>12</p> | <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p> | |
| | | | Variable 2: Satisfacción del usuario | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles o rangos |
| Expectativas | Cumplimiento | 1,2 | Ordinal Escala de Likert | Alto Medio Bajo | | | |
| Percepción | Especificaciones Técnicas | 3 | | | | | |
| | Precio | 4 | | | | | |
| Servicios Prestados | Calidad | 5,6 | 1=Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces | | | | |
| | Compromiso | 7 | | | | | |
| | Objetivos | 8 | | | | | |
| | Observaciones | 9,10 | | | | | |
| | | 11 | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|---|--|--------------------------------------|--|--|--|--|
| <p>Educación Superior Tecnológico Público del Ejército?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación de las contrataciones y el servicio prestado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército?</p> | <p>el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.</p> <p>OE3: Determinar de qué manera se relacionan las contrataciones y el servicio prestado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.</p> | <p>percepciones del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.</p> <p>HE3: Existe una relación significativa entre las contrataciones y el servicio prestado en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército.</p> | | <p>Necesidad</p> <p>Productos recibidos</p> <p>Tiempo</p> <p>Conformidad</p> | <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> | <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p> | |
| <p>Tipo y diseño de investigación</p> | <p>Población y muestra</p> | <p>Técnicas e instrumentos</p> | <p>Estadística a utilizar</p> | | | | |
| <p>Tipo: Aplicada</p> | <p>Población:</p> | <p>Variable 1: Contrataciones</p> | <p>DESCRIPTIVA:</p> | | | | |

| | | | |
|--|---|--|---|
| Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético - deductivo Diseño: No experimental - Correlacional | Departamento Académico y Administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército. | Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario | Tablas cruzadas de frecuencia, analizar e interpretar los mismos INFERENCIAL: Coeficiente de correlación de Rho Spearman |
| | Tipo de muestreo: Probabilístico, aleatorio simple Tamaño de muestra: 78 del Departamento Académico y Administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército. | Variable 2: Satisfacción del usuario Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario | |

Anexo 2: Tabla de operacionalización de variables

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable 01: las contrataciones

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
|----------------------------------|-------------------------------|---|--------------------|------------------|
| Adjudicación simplificada | Bienes y Servicios prestados | 1-4 | Ordinal | Bajo |
| | Comparación de precios | Bienes y Servicios prestados | | 5-8 |
| Contrataciones directas | | Procedimientos Requerimientos Adquisición de bienes y servicios | | 9 10,11 12 |

Nota: Fuente propia.

Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable 02: satisfacción del usuario

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
|----------------------------|---------------------------|-------|--------------------|------------------|
| Expectativas | Cumplimiento | 1,2 | Ordinal | Bajo |
| | Especificaciones técnicas | 3 | | |
| | Precio | 4 | | |
| Percepción | Calidad | 5,6 | | Medio |
| | Compromiso | 7 | | |
| | Objetivos | 8 | | |
| Servicios prestados | Observaciones | 9,10 | Alto | |
| | Necesidad | 11 | | |
| | Productos recibidos | 12 | | |
| | Tiempo | 13 | | |
| | Conformidad | 14 | | |

Nota: Fuente propia

Anexo 3: Instrumentos de investigación

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE CONTRATACIONES

INTRODUCCIÓN: Apreciado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos, tiene por objetivo recolectar datos relevantes, con el objeto de conocer la relación entre las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021. Por ello se pide responder con sinceridad.

INSTRUCCIONES: Marque usted el numeral que considera de acuerdo con la escala siguiente:

| CALIFICACIÓN DE VALORES | | | | | | |
|---|---|-------------------------|------------------------|-------------------|----------|----------|
| 1: Nunca | 2: Casi nunca | 3: Algunas veces | 4: Casi siempre | 5. Siempre | | |
| VARIABLE 1: LAS CONTRATACIONES | | | | | | |
| DIMENSIÓN 1: Adjudicación simplificada | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Se ejecutan los requerimientos para el procedimiento de contrataciones "Adjudicación simplificada" de bienes y servicio en el tiempo oportuno. | | | | | |
| 2 | Considera que el área usuaria elabora los términos de referencia y/o especificaciones técnicas para sus requerimientos de bienes y servicios de manera correcta. | | | | | |
| 3 | El órgano encargado de las contrataciones emite formatos o directivas para la elaboración de los requerimientos y su presentación por parte de los usuarios. | | | | | |
| 4 | El órgano encargado de contrataciones consolida oportunamente el cuadro de necesidades de bienes y servicios. | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Comparación de precios | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Se convoca los procedimientos de comparación de precios de bienes y servicios en las fechas programadas de acuerdo al plan anual de contrataciones. | | | | | |
| 6 | El personal que lleva a cabo el procedimiento de comparación de precios de bienes y servicios, está calificado para esta función. | | | | | |
| 7 | El área usuaria formula correctamente su requerimiento de bienes y servicios y adjunta los términos de referencia y/o especificaciones técnicas para el procedimiento de comparación de precios. | | | | | |
| 8 | La contratación de bienes y servicios en el procedimiento de comparación de precios realizan de acuerdo con las ofertas que ofrece el mercado. | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Contrataciones directas | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Se convoca los procedimientos de contrataciones directas para bienes y servicios en las fechas programadas de acuerdo al plan anual de contrataciones cumpliendo la ley de contrataciones del estado. | | | | | |
| 10 | El órgano encargado de las contrataciones para bienes y servicios realiza ajustes y/o actualizaciones a sus requerimientos en coordinación con el área usuaria. | | | | | |
| 11 | Las áreas usuarias solicitan oportunamente sus requerimientos de bienes y servicios para el procedimiento de contrataciones directas. | | | | | |
| 12 | Las programaciones relacionadas a la adquisición de bienes y servicios están orientadas al cumplir con los objetivos del Instituto. | | | | | |

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INTRODUCCIÓN: Apreciado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos, tiene por objetivo recolectar datos relevantes, con el objeto de conocer la relación entre las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021. Por ello se pide responder con sinceridad.

INSTRUCCIONES: Marque usted el numeral que considera de acuerdo con la escala siguiente:

| CALIFICACIÓN DE VALORES | | | | | | | |
|--|---|------------------|-----------------|------------|----------|----------|----------|
| 1: Nunca | 2: Casi nunca | 3: Algunas veces | 4: Casi siempre | 5. Siempre | | | |
| VARIABLE 2: LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 1: Expectativas | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera que las contrataciones de bienes y servicio que realiza el Instituto cumplen con sus expectativas. | | | | | | |
| 2 | Los bienes y servicios cumplen con los documentos sustentatorios de acuerdo lo exigido. | | | | | | |
| 3 | Considera que los contratos de bienes y servicios son conforme a los términos de referencia y/o especificaciones técnicas de los servicios que ofrecen. | | | | | | |
| 4 | Considera que los bienes y servicios adquiridos son de acuerdo al precio del mercado y cubre sus expectativas. | | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Percepciones | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Se puede percibir la predisposición y compromiso de los proveedores de brindar bienes y servicios de calidad. | | | | | | |
| 6 | Considera que recibe un bien o servicio de calidad. | | | | | | |
| 7 | Considera que la institución tiene el compromiso de prestar bienes y servicio de calidad. | | | | | | |
| 8 | El nivel de satisfacción en los usuarios obedece a los objetivos del instituto. | | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Servicio prestado | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Ante alguna observación de la calidad del bien o el servicio por parte del usuario el proveedor soluciona dicha observación. | | | | | | |
| 10 | El área usuaria emite observaciones respecto a los bienes entregados y servicios realizados. | | | | | | |
| 11 | El servicio prestado sea un bien o servicio es oportuno y cubre las necesidades del usuario. | | | | | | |
| 12 | Los productos recibidos cumplen las necesidades de acuerdo a sus requerimientos. | | | | | | |
| 13 | Los bienes y servicios son recepcionados en el tiempo establecido. | | | | | | |
| 14 | Se siente conforme después de recibir el bien o servicio. | | | | | | |

Anexo 4: Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de la investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

| | | |
|---|------|------------------|
| Nombre de la Organización: | RUC: | 20131369124 |
| INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO DEL EJERCITO (IESTPE-EET) | | |
| Nombre del Titular o Representante legal: Sr Crl Director del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejercito | | |
| Nombres y Apellidos Edilberto NÓÑEZ QUIPOZO | | DNI: 09444031 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|--|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación "Las contrataciones y la satisfacción del usuario en el instituto superior tecnológico público del Ejército, Chorrillos 2021". | |
| Nombre del Programa Académico: PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA | |
| Autor: Nombres y Apellidos Hilda Haidee, Díaz Díaz | DNI: 41439184 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chorrillos, 08 de Noviembre del 2021

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 5: Permiso para la aplicación del cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Solicito: Permiso de aplicación de cuestionario
a personal que laboran en el IESTPE
como parte de mi investigación de
Maestría.

Sr: Director del instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército
IESTPE-ETE


Yo, Hilda Haidee DIAZ DIAZ, Licenciada en Psicología, con DNI 41439184, ante usted con el debido respeto me presento y expongo; Que, habiendo culminado mis estudios de Postgrado de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, estoy realizando una investigación como parte de mi tesis cuyo titulo es "Las contrataciones y la satisfacción del usuario en el instituto superior tecnológico público del Ejército, Chorrillos 2021". Para optar el grado de Magister.


Por lo expuesto, solicito a usted, el permiso para la aplicación de encuestas de mi proyecto de investigación.

Agradezco de antemano su atención, me suscribo de usted, deseándole éxitos en su gestión.

Chorrillos, 08 de Noviembre del 2021

ATENTAMENTE


HILDA HAIDEE DIAZ DIAZ
Licenciada en Psicología
D.N.I: 41439184


O - 124058869 - 0+
EDILBERTO NUÑEZ QUIÑACO
CRL INF
DIRECTOR DEL INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR
TECNOLOGICO PÚBLICO DEL EJERCITO - ETE
"SGTO. 2do FERNANDO LORES TENAZOA"

Anexo 6: Consentimiento informado

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Hilda Haidee Díaz Díaz estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: " Las contrataciones y la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico Público del Ejército, Chorrillos 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Hilda Haidee Díaz Díaz

DNI: 41439184

ORCID: 0000-0002-1568-4711

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 33 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 34 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 44 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 50 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 5 |
| 53 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 56 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 57 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 60 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 61 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 63 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 66 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 |
| 67 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 68 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 70 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 37 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 43 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 44 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 46 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 47 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 48 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 49 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 52 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 56 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 60 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 63 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 67 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 70 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 73 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |

Anexo 8: Validez y confiabilidad

ALFA CROBANCH VARIABLE 01: LAS CONTRATACIONES

Fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100.0 |
| | Excluido ^a | 0 | .0 |
| | Total | 20 | 100.0 |

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .942 | 12 |

ALFA CROBANCH VARIABLE 02: LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100.0 |
| | Excluido ^a | 0 | .0 |
| | Total | 20 | 100.0 |

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .958 | 14 |

Anexo 9: Autorización de la aplicación del instrumento firmado por las respectivas autoridades

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CONTRATACIONES

ESCALA DE LIKERT: (1) Nunca; (2) Casi Nunca; (3) Algunas Veces; (4) Casi Siempre; (5) Siempre.

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: Adjudicación simplificada | | | | | | | |
| 1 | Se ejecutan los requerimientos para el procedimiento de contrataciones "Adjudicación simplificada" de bienes y servicio en el tiempo oportuno | X | | X | | X | | |
| 2 | Considera que el área usuaria elabora los términos de referencia y/o especificaciones técnicas para sus requerimientos de bienes y servicios de manera correcta | X | | X | | X | | |
| 3 | El órgano encargado de las contrataciones emite formatos o directivas para la elaboración de los requerimientos y su presentación por parte de los usuarios | X | | X | | X | | |
| 4 | El órgano encargado de contrataciones consolida oportunamente el cuadro de necesidades de bienes y servicios | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: Comparación de precios | | | | | | | |
| 5 | Se convoca los procedimientos de comparación de precios de bienes y servicios en las fechas programadas de acuerdo al plan anual de contrataciones | X | | X | | X | | |
| 6 | El personal que lleva a cabo el procedimiento de comparación de precios de bienes y servicios, está calificado para esta función | X | | X | | X | | |
| 7 | El área usuaria formula correctamente su requerimiento de bienes y servicios y adjunta los términos de referencia y/o especificaciones técnicas para el procedimiento de comparación de precios | X | | X | | X | | |
| 8 | La contratación de bienes y servicios en el procedimiento de comparación de precios realizan de acuerdo con las ofertas que ofrece el mercado | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 3: Contrataciones directas | | | | | | | |
| 9 | Se convoca los procedimientos de contrataciones directas para bienes y servicios en las fechas programadas de acuerdo al plan anual de contrataciones cumpliendo la ley de contrataciones del estado. | X | | X | | X | | |
| 10 | El órgano encargado de las contrataciones para bienes y servicios realiza ajustes y/o actualizaciones a sus requerimientos en coordinación con el área usuaria | X | | X | | X | | |
| 11 | Las áreas usuarias solicitan oportunamente sus requerimientos de bienes y servicios para el procedimiento de contrataciones directas | X | | X | | X | | |
| 12 | Las programaciones relacionadas a la adquisición de bienes y servicios están orientadas al cumplir con los objetivos del Instituto | X | | X | | X | | |

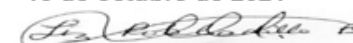
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel. DNI: 09217078

Especialidad del validador: Metodóloga

18 de octubre de 2021



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ESCALA DE LIKERT: (1) Nunca; (2) Casi Nunca; (3) Algunas Veces; (4) Casi Siempre; (5) Siempre.

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Expectativas | | | | | | | |
| 1 | Considera que las contrataciones de bienes y servicio que realiza el Instituto cumplen con sus expectativas | X | | X | | X | | |
| 2 | Los bienes y servicios cumplen con los documentos sustentatorios de acuerdo lo exigido | X | | X | | X | | |
| 3 | Considera que los contratos de bienes y servicios son conforme a los términos de referencia y/o especificaciones técnicas de los servicios que ofrecen. | X | | X | | X | | |
| 4 | Considera que los bienes y servicios adquiridos son de acuerdo al precio del mercado y cubre sus expectativas | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Percepciones | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | Se puede percibir la predisposición y compromiso de los proveedores de brindar bienes y servicios de calidad. | X | | X | | X | | |
| 6 | Considera que recibe un bien o servicio de calidad | X | | X | | X | | |
| 7 | Considera que la institución tiene el compromiso de prestar bienes y servicio de calidad | X | | X | | X | | |
| 8 | El nivel de satisfacción en los usuarios obedece a los objetivos del instituto | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: Servicio prestado | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Ante alguna observación de la calidad del bien o el servicio por parte del usuario el proveedor soluciona dicha observación | X | | X | | X | | |
| 10 | El área usuaria emite observaciones respecto a los bienes entregados y servicios realizados | X | | X | | X | | |
| 11 | El servicio prestado sea un bien o servicio es oportuno y cubre las necesidades del usuario | X | | X | | X | | |
| 12 | Los productos recibidos cumplen las necesidades de acuerdo a sus requerimientos | X | | X | | X | | |
| 13 | Los bienes y servicios son recepcionados en el tiempo establecido | X | | X | | X | | |
| 14 | Se siente conforme después de recibir el bien o servicio | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel. DNI: 09217078

Especialidad del validador: Metodóloga

18 de octubre de 2021



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CONTRATACIONES

ESCALA DE LIKERT: (1) Nunca; (2) Casi Nunca; (3) Algunas Veces; (4) Casi Siempre; (5) Siempre.

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: Adjudicación simplificada | | | | | | | |
| 1 | Se ejecutan los requerimientos para el procedimiento de contrataciones "Adjudicación simplificada" de bienes y servicio en el tiempo oportuno | X | | X | | X | | |
| 2 | Considera que el área usuaria elabora los términos de referencia y/o especificaciones técnicas para sus requerimientos de bienes y servicios de manera correcta | X | | X | | X | | |
| 3 | El órgano encargado de las contrataciones emite formatos o directivas para la elaboración de los requerimientos y su presentación por parte de los usuarios | X | | X | | X | | |
| 4 | El órgano encargado de contrataciones consolida oportunamente el cuadro de necesidades de bienes y servicios | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: Comparación de precios | | | | | | | |
| 5 | Se convoca los procedimientos de comparación de precios de bienes y servicios en las fechas programadas de acuerdo al plan anual de contrataciones | X | | X | | X | | |
| 6 | El personal que lleva a cabo el procedimiento de comparación de precios de bienes y servicios, está calificado para esta función | X | | X | | X | | |
| 7 | El área usuaria formula correctamente su requerimiento de bienes y servicios y adjunta los términos de referencia y/o especificaciones técnicas para el procedimiento de comparación de precios | X | | X | | X | | |
| 8 | La contratación de bienes y servicios en el procedimiento de comparación de precios realizan de acuerdo con las ofertas que ofrece el mercado | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 3: Contrataciones directas | | | | | | | |
| 9 | Se convoca los procedimientos de contrataciones directas para bienes y servicios en las fechas programadas de acuerdo al plan anual de contrataciones cumpliendo la ley de contrataciones del estado. | X | | X | | X | | |
| 10 | El órgano encargado de las contrataciones para bienes y servicios realiza ajustes y/o actualizaciones a sus requerimientos en coordinación con el área usuaria | X | | X | | X | | |
| 11 | Las áreas usuarias solicitan oportunamente sus requerimientos de bienes y servicios para el procedimiento de contrataciones directas | X | | X | | X | | |
| 12 | Las programaciones relacionadas a la adquisición de bienes y servicios están orientadas al cumplir con los objetivos del Instituto | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rupay Aguedo Antonio Hans DNI: 400044316

Especialidad del validador: Dr. En administración pública con mención en gestión y desarrollo público. 18 de octubre de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ESCALA DE LIKERT: (1) Nunca; (2) Casi Nunca; (3) Algunas Veces; (4) Casi Siempre; (5) Siempre.

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Expectativas | | | | | | | |
| 1 | Considera que las contrataciones de bienes y servicio que realiza el Instituto cumplen con sus expectativas | X | | X | | X | | |
| 2 | Los bienes y servicios cumplen con los documentos sustentatorios de acuerdo lo exigido | X | | X | | X | | |
| 3 | Considera que los contratos de bienes y servicios son conforme a los términos de referencia y/o especificaciones técnicas de los servicios que ofrecen. | X | | X | | X | | |
| 4 | Considera que los bienes y servicios adquiridos son de acuerdo al precio del mercado y cubre sus expectativas | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Percepciones | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | Se puede percibir la predisposición y compromiso de los proveedores de brindar bienes y servicios de calidad. | X | | X | | X | | |
| 6 | Considera que recibe un bien o servicio de calidad | X | | X | | X | | |
| 7 | Considera que la institución tiene el compromiso de prestar bienes y servicio de calidad | X | | X | | X | | |
| 8 | El nivel de satisfacción en los usuarios obedece a los objetivos del instituto | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: Servicio prestado | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Ante alguna observación de la calidad del bien o el servicio por parte del usuario el proveedor soluciona dicha observación | X | | X | | X | | |
| 10 | El área usuaria emite observaciones respecto a los bienes entregados y servicios realizados | X | | X | | X | | |
| 11 | El servicio prestado sea un bien o servicio es oportuno y cubre las necesidades del usuario | X | | X | | X | | |
| 12 | Los productos recibidos cumplen las necesidades de acuerdo a sus requerimientos | X | | X | | X | | |
| 13 | Los bienes y servicios son recepcionados en el tiempo establecido | X | | X | | X | | |
| 14 | Se siente conforme después de recibir el bien o servicio | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rupay Aguedo Antonio Hans DNI: 400044316

Especialidad del validador: Dr. En administración pública con mención en gestión y desarrollo público.


18 de octubre de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ESCALA DE LIKERT: (1) Nunca; (2) Casi Nunca; (3) Algunas Veces; (4) Casi Siempre; (5) Siempre.

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Expectativas | | | | | | | |
| 1 | Considera que las contrataciones de bienes y servicio que realiza el Instituto cumplen con sus expectativas | X | | X | | X | | |
| 2 | Los bienes y servicios cumplen con los documentos sustentatorios de acuerdo lo exigido | X | | X | | X | | |
| 3 | Considera que los contratos de bienes y servicios son conforme a los términos de referencia y/o especificaciones técnicas de los servicios que ofrecen. | X | | X | | X | | |
| 4 | Considera que los bienes y servicios adquiridos son de acuerdo al precio del mercado y cubre sus expectativas | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Percepciones | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | Se puede percibir la predisposición y compromiso de los proveedores de brindar bienes y servicios de calidad. | X | | X | | X | | |
| 6 | Considera que recibe un bien o servicio de calidad | X | | X | | X | | |
| 7 | Considera que la institución tiene el compromiso de prestar bienes y servicio de calidad | X | | X | | X | | |
| 8 | El nivel de satisfacción en los usuarios obedece a los objetivos del instituto | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: Servicio prestado | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 9 | Ante alguna observación de la calidad del bien o el servicio por parte del usuario el proveedor soluciona dicha observación | X | | X | | X | | |
| 10 | El área usuaria emite observaciones respecto a los bienes entregados y servicios realizados | X | | X | | X | | |
| 11 | El servicio prestado sea un bien o servicio es oportuno y cubre las necesidades del usuario | X | | X | | X | | |
| 12 | Los productos recibidos cumplen las necesidades de acuerdo a sus requerimientos | X | | X | | X | | |
| 13 | Los bienes y servicios son recepcionados en el tiempo establecido | X | | X | | X | | |
| 14 | Se siente conforme después de recibir el bien o servicio | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ramírez Ríos Alejandro **DNI: 07191553**

Especialidad del validador: Teórico

18 de octubre de 2021



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CONTRATACIONES

ESCALA DE LIKERT: (1) Nunca; (2) Casi Nunca; (3) Algunas Veces; (4) Casi Siempre; (5) Siempre.

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION 1: Adjudicación simplificada | | | | | | | | |
| 1 | Se ejecutan los requerimientos para el procedimiento de contrataciones "Adjudicación simplificada" de bienes y servicio en el tiempo oportuno | X | | X | | X | | |
| 2 | Considera que el área usuaria elabora los términos de referencia y/o especificaciones técnicas para sus requerimientos de bienes y servicios de manera correcta | X | | X | | X | | |
| 3 | El órgano encargado de las contrataciones emite formatos o directivas para la elaboración de los requerimientos y su presentación por parte de los usuarios | X | | X | | X | | |
| 4 | El órgano encargado de contrataciones consolida oportunamente el cuadro de necesidades de bienes y servicios | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 2: Comparación de precios | | | | | | | | |
| 5 | Se convoca los procedimientos de comparación de precios de bienes y servicios en las fechas programadas de acuerdo al plan anual de contrataciones | X | | X | | X | | |
| 6 | El personal que lleva a cabo el procedimiento de comparación de precios de bienes y servicios, está calificado para esta función | X | | X | | X | | |
| 7 | El área usuaria formula correctamente su requerimiento de bienes y servicios y adjunta los términos de referencia y/o especificaciones técnicas para el procedimiento de comparación de precios | X | | X | | X | | |
| 8 | La contratación de bienes y servicios en el procedimiento de comparación de precios realizan de acuerdo con las ofertas que ofrece el mercado | X | | X | | X | | |
| DIMENSION 3: Contrataciones directas | | | | | | | | |
| 9 | Se convoca los procedimientos de contrataciones directas para bienes y servicios en las fechas programadas de acuerdo al plan anual de contrataciones cumpliendo la ley de contrataciones del estado. | X | | X | | X | | |
| 10 | El órgano encargado de las contrataciones para bienes y servicios realiza ajustes y/o actualizaciones a sus requerimientos en coordinación con el área usuaria | X | | X | | X | | |
| 11 | Las áreas usuarias solicitan oportunamente sus requerimientos de bienes y servicios para el procedimiento de contrataciones directas | X | | X | | X | | |
| 12 | Las programaciones relacionadas a la adquisición de bienes y servicios están orientadas al cumplir con los objetivos del Instituto | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ramírez Ríos Alejandro DNI: 07191553

Especialidad del validador: Teórico

18 de octubre de 2021



 Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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