



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y  
desempeño institucional en la UGEL Lamas**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
ADMINISTRACIÓN

**AUTORES:**

Espinoza Arévalo, Juan Carlos (ORCID: 0000-0002-5556-0684)

Neira Rodríguez, María Leidy (ORCID: 0000-0002-1398-5289)

**ASESORA:**

Mg. Villanueva Calderón, Juan Amilcar (ORCOD:: 0000-0001-5272-7277)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Organizaciones

Tarapoto Perú

2021

## Dedicatoria

Dedico la presente tesis a mis padres **Froilán Neira Córdova y Leonor Rodríguez Monteza** y hermanos **Clerida y Mizraim**; quienes han sido parte fundamental durante el desarrollo de mi carrera profesional, su apoyo moral y psicológico han permitido llegar hasta esta instancia, motivándome constantemente para alcanzar mis anhelos. Los amo.

María Leidy Neira Rodríguez

Dedico la presente tesis a Dios y mi querida familia Espinoza Arévalo, a mi mamá **Brigada Arévalo Díaz**, a mi papá **Víctor Espinoza Valencia**, y hermanos, Carola, Julio, Julia y Angélica quienes me apoyaron incondicionalmente en todo este proceso universitario, siempre fueron y serán mi mayor motivación para seguir adelante y terminar la carrera que tanto anhelo.

Juan Carlos Espinoza Arévalo

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por permitirme llegar al final de mi carrera profesional y elaboración de mi tesis, a él toda mi gratitud y amor, gracias a mi familia por su apoyo incondicional, gracias a nuestro asesor Prof. Amílcar por su grata paciencia y apoyo durante el desarrollo de la tesis.

María Leidy Neira Rodríguez

Mi más sincero agradecimiento a Dios a mi madre, padre y hermanos por apoyarme a llegar hasta las últimas instancias de mi carrera y entenderme en todos los procesos académicos, a mi estimado docente asesor quien con sus enseñanzas supo guiarme durante todo el proceso de aprendizaje y desarrollo de tesis, y a todas aquellas personas que colaboraron con la culminación del presente, infinitas gracias.

Juan Carlos Espinoza Arévalo

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
<b>Índice de tablas</b> .....	v
<b>Índice de gráficos y figuras</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	6
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	18
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	18
<b>3.2. Variables y operacionalización</b> .....	19
<b>3.3. Población, muestra y muestreo</b> .....	20
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	21
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	23
<b>3.6. Método de análisis de datos</b> .....	23
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	24
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	25
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	50
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	55
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	57
<b>REFERENCIAS</b> .....	59
<b>ANEXOS</b> .....	1

## Índice de tablas

Tabla 1. Validez de los instrumentos .....	22
Tabla 2: Descriptiva total de la variable total Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios .....	25
Tabla 3: Descriptiva de la dimensión conocimiento de objeto y alcance .....	26
Tabla 4: Descriptiva de la dimensión conocimiento de disposiciones Generales. ....	27
Tabla 5: Descriptiva de la dimensión de conocimiento de disposiciones específicas .....	28
Tabla 6: Descriptiva de la dimensión de Procedimiento de contrataciones.....	29
Tabla 7: Descriptiva de la Variable Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios.....	30
Tabla 8: Descriptiva total de la variable Desempeño Institucional.....	31
Tabla 9: Descriptiva de la dimensión resultado de desempeño .....	32
Tabla 10: Descriptiva de la dimensión Continuidad.....	33
Tabla 11: Descriptiva de la dimensión empleo de recursos .....	34
Tabla 12: Descriptiva variable desempeño institucional.....	35
Tabla 13: Relación entre la Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y el Desempeño institucional.....	37
Tabla 14: Relación del nivel de Conocimiento del objeto y alcance y el Desempeño institucional.....	40
Tabla 15: Relación del nivel de conocimiento de disposiciones generales y el Desempeño institucional .....	42
Tabla 16: Relación del nivel de Conocimiento de disposiciones específicas y el Desempeño institucional .....	44
Tabla 17: Relación del nivel de Conocimiento de procedimiento de contrataciones y el Desempeño institucional.....	46
Tabla 18: Relación entre la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios con el desempeño institucional .....	48
Tabla 19 Estadístico de fiabilidad de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios .....	11
Tabla 20 Estadístico de fiabilidad del desempeño institucional.....	11

## Índice de gráficos y figuras

Ilustración 1: Dimensión conocimiento de objeto y alcance .....	26
Ilustración 2: dimensión conocimiento de disposiciones Generales.....	27
Ilustración 3: Dimensión de conocimiento de disposiciones específicas.....	28
Ilustración 4: Dimensión de Procedimiento de contrataciones .....	29
Ilustración 5: Variable Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios .....	30
Ilustración 6: Dimensión resultado de desempeño.....	32
Ilustración 7: Dimensión Continuidad .....	33
Ilustración 8: Dimensión empleo de recursos.....	34
Ilustración 9: variable desempeño institucional .....	35

## Resumen

La investigación titulada “Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y desempeño institucional en la UGEL Lamas”, cuyo objetivo general fue determinar la relación de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios con el desempeño institucional en la UGEL Lamas. Asimismo, respecto a la metodología fue de tipo aplicada, además el diseño fue correlacional y de corte transversal, mientras que el nivel fue descriptivo correlacional. Respecto a la muestra estuvo integrada por 91 trabajadores de la UGEL Lamas, a quienes se les aplicó una encuesta con escala ordinal de tipo Likert. Los resultados fueron que, el 45% de los trabajadores presentaron un nivel bajo de conocimiento sobre la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y el 59% de los trabajadores consideran que el desempeño institucional es bajo. Finalmente, la conclusión fue que, existe relación entre la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y el desempeño institucional en la UGEL Lamas, debido a que el Sig. (bilateral) 0,000 es menor que 0.05 y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,715, lo que indica que dicha relación es positiva considerable.

**Palabras clave:** Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios, desempeño institucional

## **Abstract**

The research entitled "Internal regulations for contracting goods and services and institutional performance at UGEL Lamas", whose general objective was to determine the relationship of internal regulations for contracting goods and services with institutional performance at UGEL Lamas. Likewise, with respect to the methodology, it was applied, in addition the design was non-correlational-cross-sectional, while the level was descriptive-correlational. Regarding the sample, it was made up of 91 workers from UGEL Lamas, to whom a survey with an ordinal Likert-type scale was applied. The results were that 45% of the workers presented a low level of knowledge about the internal regulations for contracting goods and services and 59% of the workers consider that institutional performance is low. Finally, the conclusion was that, there is a relationship between the internal regulation of procurement of goods and services and the institutional performance in the UGEL Lamas, because the Sig. (Bilateral) 0.000 is less than 0.05 and the Rho correlation coefficient of Spearman was 0.715, which indicates that this relationship is considerable positive.

Keywords: Internal regulations for procurement of goods and services, institutional performance

## I. INTRODUCCIÓN

Según la legislación en Colombia se encuentra orientada a garantizar la transparencia en los diversos procesos de contratación con el Estado, cuyos requisitos para llevar a cabo la contratación de bienes y servicios son el nivel de conocimientos financieros y la acreditación del personal para asegurar que el desarrollo se lleve a cabo de manera idónea. A pesar de ello, los procedimientos para realizar la contratación pública colombiana mostraron que los montos financieros varían de un municipio a otro, sin un respaldo que asegure ello, por lo que la falta de transparencia, el bajo nivel de conocimiento del personal para realizar la contratación con proveedores genera que estos se ejecuten inadecuadamente o fuera del plazo indicado (Serrano et al., 2017, p.21).

Los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), realiza contrataciones que se encuentran entre el 8% y el 25% del Producto Interno Bruto (PIB), con un promedio de 15%. Por otro lado, en la Unión Europea (UE) el gasto que se destina a la contratación pública es el 19% del PIB (Erauskin et al., 2017, p.59). Asimismo, específicamente en una institución pública como la Universidad del País Vasco se ha evidenciado ciertas deficiencias como que los documentos o expedientes no se encuentran disponibles, lo cual refleja el bajo nivel de desempeño de la institución para llevar a cabo las diversas contrataciones públicas (Erauskin et al., 2017, p.71).

De acuerdo con el desempeño de las instituciones públicas se demostró que la mayoría de los colaboradores presentan objetivos diferentes, además ante la falta de definición de los objetivos de las entidades públicas impide el cumplimiento de las metas organizacionales. Asimismo, se percibió dificultad en la eficiencia de las entidades públicas y en el acceso de determinados datos para evaluar los servicios y recursos empleados (Barbei et al., 2018, p.18).

El comercio nacional ha incrementado el nivel de contrataciones públicas administrativas, en donde los Estados Unidos son los principales proveedores extranjeros que negocian con el país o los proveedores nacionales que actúan en otros países resaltan la compatibilidad de los sistemas de contratación, armonización de los procedimientos de contratación para el logro de la

transparencia. Sin embargo, se debe de implementar constantemente estrategias y evaluar el empleo eficiente de los recursos públicos con la finalidad de mejorar la contratación pública y evitar las malas prácticas o conductas deshonestas que son cuestionadas por la población, además se requiere que la institución sea eficiente para la rendición de cuentas y transparencia en los procedimientos (Navas, 2016, p.26). Las instituciones públicas en el Perú requieren que implementen estrategias a fin de mejorar el desempeño respecto a la realización de las contrataciones, dado que, el 3.7% de los trabajadores no cumplió con la realización de los expedientes técnicos dentro de las fechas pactados, además el 26.3% de entregables se efectuó después de la fecha estipulada, afectando a la contratación de bienes y servicios (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado [OSCE], 2015, p.10).

Respecto al nivel local, en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Lamas se percibió que cierto grupo de trabajadores desconocen acerca de los criterios que deben de considerar para la solicitud de los requerimientos del área usuaria, lo que genera que en ciertas ocasiones los bienes o servicios no estén alineados al cuadro de necesidades ni a las metas que se planearon en el Plan Operativo Institucional (POI), además en algunas áreas usuarias olvidan la programación de bienes o servicios que necesitan para la realización de sus actividades y por el desconocimiento de las acciones que deben de realizar, simplemente no los programan afectando el logro de las metas institucionales. Asimismo, algunos trabajadores desconocen cuáles son los requisitos para contratar con proveedores e incluso sobre los procedimientos para la cotización, certificación y órdenes de compra tanto de bienes y servicios. Por otro lado, ante dicha situación posiblemente este generando dificultad para que la institución cumpla con los resultados esperados como la satisfacción de los usuarios. La insuficiencia del personal para la realización de las contrataciones públicas probablemente este afectando a la continuidad del servicio y a la disposición de bienes para cumplir con las diversas actividades programadas e incluso que el empleo de los recursos sea ineficiente ante el incumplimiento de los procesos de contratación según la directiva que rige la UGEL Lamas. Por lo que, en el presente estudio se aspira determinar la relación de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

De acuerdo con lo indicado en la realidad problemática local se prosiguió con el planteamiento del problema general: ¿Cómo la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios se relaciona con el desempeño institucional en la UGEL Lamas?, mientras que los problemas específicos son: ¿Cuál es la situación actual de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios en la UGEL Lamas?, ¿Cuál es la situación actual del desempeño institucional en la UGEL Lamas?, ¿Cómo el nivel de conocimiento sobre el objeto y alcance se relaciona con el desempeño institucional en la UGEL Lamas?, ¿Cómo el nivel de conocimiento de disposiciones generales se relaciona con el desempeño institucional en la UGEL Lamas?, ¿Cómo el nivel de conocimiento de disposiciones específicas se relaciona con el desempeño institucional en la UGEL Lamas?, ¿Cómo el nivel de conocimiento de procedimiento de contrataciones se relaciona con el desempeño institucional en la UGEL Lamas?

En cuanto a la justificación desde la perspectiva **social**, los beneficiados serán los trabajadores de las áreas usuarias de la UGEL Lamas, dado que los directivos de la institución podrán conocer el nivel de conocimientos de los trabajadores sobre la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios menores a 8 UIT y en base a ello tomar las medidas respectivas para mejorar el desempeño institucional, la atención de los usuarios y el empleo eficiente de los recursos, también serán beneficiados los usuarios que podrán recibir un servicio de calidad. De la misma manera se cuenta con una justificación **teórica** porque se consideró las diversas definiciones de las variables bajo análisis, las cuales, aplicadas a la realidad de UGEL Lamas, se obtendrán resultados que permitirán brindar un respaldo a los conceptos existentes de las variables abordadas.

Sobre la justificación desde un punto de vista **práctico**, se analizará sobre una problemática que presenta en diversas instituciones públicas acerca del conocimiento de los trabajadores sobre la normativa de contratación de bienes y servicios y el desempeño de la institución. Asimismo, la posibilidad de un bajo desempeño institucional podría afectar a la adquisición de los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de las metas organizacionales, además las áreas usuarias podrán tomar las medidas necesarias a fin de garantizar que se cumpla de manera eficiente el proceso de contratación por parte de la institución.

Sobre la justificación desde la perspectiva **metodológica** se diseñarán los instrumentos correspondientes para la evaluación de cada una de las variables bajo estudio. Para ello, los instrumentos de cuestionario serán debidamente validados y se aplicará la confiabilidad con el propósito de que los datos puedan ser empleados por otras investigaciones que presenten una problemática semejante.

Después de la presentación de la justificación del presente estudio se procede a diseñar el **objetivo general**: determinar la relación de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios con el desempeño institucional en la UGEL Lamas, con sus **objetivos específicos** diagnosticar la situación actual de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios en la UGEL Lamas, evaluar la situación actual del desempeño institucional en la UGEL Lamas, identificar la relación del nivel de conocimiento sobre el objeto y alcance con el desempeño institucional en la UGEL Lamas, establecer la relación del nivel de conocimiento de disposiciones generales con el desempeño institucional en la UGEL Lamas, identificar la relación del nivel de conocimiento de disposiciones específicas con el desempeño institucional en la UGEL Lamas y establecer la relación del nivel de conocimiento de procedimiento de contrataciones con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

Se planteó como hipótesis generales: *la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios se relaciona de manera significativa y positiva con el desempeño institucional en la UGEL Lamas* y como hipótesis nula *la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios no se relaciona de manera significativa y positiva con el desempeño institucional en la UGEL Lamas*. Las hipótesis específicas alternas que se plantearon: La situación actual de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios en la UGEL Lamas es baja; como segunda Ha la situación actual del desempeño institucional en la UGEL Lamas, es bajo mientras que como tercera Ha específica el nivel de conocimiento sobre el objeto y alcance se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

Como cuarta hipótesis específica se plantea el nivel de conocimiento de disposiciones generales se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL y como quinta hipótesis específica el nivel de conocimiento de

disposiciones específicas se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

Finalmente, como sexta Ha: se planteó el nivel de conocimiento de procedimiento de contrataciones se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

También se plantea para el presente estudio las siguientes hipótesis específicas nulas que son: El nivel de conocimiento sobre el objeto y alcance no se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas, como segunda H0: el nivel de conocimiento de disposiciones generales no se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas, también se consideró la tercera H0 el nivel de conocimiento de disposiciones específicas no se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas y finalmente como cuarta H0 el nivel de conocimiento de procedimiento de contrataciones no se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

## II. MARCO TEÓRICO

Según los antecedentes sobre las variables abordadas, García (2020) realizó un trabajo de investigación denominado “Desempeño laboral y gestión de contrataciones menores a 8 unidades impositivas tributarias de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, Piura – 2019” Universidad César Vallejo, Piura–Perú (tesis). Su propósito principal fue determinar el grado de relación entre el desempeño laboral y la gestión de las contrataciones menores. Esto permitió una investigación de tipología aplicada descriptiva con enfoque cuantitativo correlacional y de diseño no experimental. Para esto, fueron aplicados a una muestra de 30 trabajadores una encuesta y un cuestionario para la recolección de datos. Esto permitió obtener como resultado que entre Desempeño Laboral y Gestión de Contrataciones menores a 8 UIT existe una relación positiva y alta, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue igual a 0,727 y el valor p fue igual 0,000. La importancia de esta investigación es que su dimensión gestión de contratación puede equipararse con la dimensión objeto de interés del estudio que se está desarrollando denominada conocimiento de procedimiento de contrataciones, lo que permite observar cómo interactúa la misma con el desempeño.

Conforme con Guabloche (2020) realizó un trabajo de investigación denominado “Contrataciones de bienes y servicios y ejecución presupuestal de la UGEL San Martín, 2019”. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. (Tesis). Su propósito principal fue establecer la asociación de las contrataciones de bienes y servicios y ejecución presupuestal de la institución. La metodología fue de tipo básica, diseño no experimental, transversal, además fue descriptivo y correlacional. La muestra fueron 115 trabajadores quienes fueron encuestadas. El resultado fue que, el cumplimiento de las contrataciones se encuentra en un nivel malo de 34%, además la ejecución presupuestal fue bajo con un 30%. La conclusión fue que, las contrataciones de bienes y servicios y ejecución presupuestal se relacionan en un 0,765. Ello garantiza que ante un adecuado desempeño para la ejecución presupuestal permite que las contrataciones públicas sean eficientes, lo cual es un respaldo para el presente estudio.

Según con Del Águila (2018) en su investigación “Influencia del nivel de conocimiento en el cumplimiento de los estándares normativos en las

contrataciones de bienes menores a 8 UIT. En el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto 2018". Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. El propósito fue identificar el nivel de conocimiento en las contrataciones de bienes menores a 8 UIT. El método fue descriptivo, correlacional causal. Respecto a la muestra estuvo integrada por 20 trabajadores, a quienes se les aplicó el test de conocimiento, además se utilizó la técnica de análisis documental. El resultado fue que el 75% de los trabajadores no conocen los procesos para la contratación de bienes menores a 8 UIT. La conclusión fue que el desconocimiento impide el cumplimiento de los estándares normativos. Dichos resultados podrán ser contrastados con los que se obtendrán en la presente investigación acerca del conocimiento que poseen los trabajadores sobre el proceso de contratación de bienes y servicios.

De acuerdo con Gutierrez (2018) en su investigación "Las contrataciones menores a 8 UIT y el Personal de la Municipalidad Distrital de Chinchaypujio, 2017". Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. El propósito fue establecer la influencia entre las contrataciones menores a 8UIT en el personal de la municipalidad. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional. La muestra fueron 15 trabajadores quienes fueron encuestados y observados. Los resultados fueron que, el 46,7% de los trabajadores realizan de manera rápida la contratación de bienes y servicios, mientras que el 60% de los trabajadores reciben capacitación, implementación y empleo de herramientas. La conclusión fue que, existe influencia del conocimiento de contrataciones menores a 8 UIT en el personal de la municipalidad. Dichos resultados son relevantes para el estudio pues indican que al existir un mejor desempeño del personal por medio de capacitaciones realizan las contrataciones de bienes y servicios de manera adecuada.

Asimismo, León (2018) en su estudio "Estudio del nivel de participación de las PYMES del cantón Milagro en los procesos de contratación pública para captar nuevos negocios". (Revista científica). El propósito fue determinar el nivel de Pymes en los procedimientos para la contratación con el Estado. La metodología fue descriptiva, explicativa, además fue transversal. La muestra la integraron 68 entidades, que fueron encuestadas. Los resultados indicaron que, las entidades participan en la contratación pública en un nivel bajo de 0,24%. Las instituciones

desconfían del Estado debido a la inadecuada gestión para la realización de contrataciones de bienes y servicios. De acuerdo con el estudio indica que la contratación de bienes y servicios es deficiente lo cual es un punto importante a tener en cuenta para el desarrollo del presente estudio.

Según Ariel (2016) en su investigación “Contratación pública para objetivos y resultados: aproximación y discusión teórica”. (Revista científica). El propósito fue direccionar la contratación pública para alcanzar los objetivos estratégicos del Estado. El enfoque fue cualitativo, el tipo documental. Para la recolección de datos se realizó un análisis y revisión de diferentes documentos, textos y fuentes sobre el tema. Los resultados indicaron que lo relevante de las contrataciones es la planificación para la adquisición cumpliendo con las políticas públicas. La conclusión fue que, es fundamental elevar el nivel de conocimientos de la contratación de bienes y servicios a fin de cumplir las normas y alcanzar las metas trazadas. La importancia del estudio es que evalúa el conocimiento de las contrataciones de bienes y servicios, lo cual podrá contrarrestarse con los resultados de la presente investigación.

Conforme con Mohamed & Noo (2020) en su investigación “Dilema de la evaluación del desempeño institucional en el sector gubernamental”. (Revista científica). El propósito fue medir el desempeño administrativo de las organizaciones gubernamentales públicas. El enfoque fue estadístico, además se realizó la revisión de ciertas publicaciones relacionadas con el tema bajo análisis. Los resultados indicaron que el desempeño institucional abarca el estudio de productividad de los recursos humanos, el cumplimiento de las metas y el desempeño de la organización respecto a las metas sectoriales. La conclusión fue que, el desempeño de una organización pública es complicado de analizar dado que se basa en políticas y normas que varían según el ámbito de aplicación, sin embargo, se puede evaluar por medio del desempeño de manera individual, rasgos de personalidad, comportamiento y características éticas. El artículo nos da una idea general acerca del desempeño institucional para entidades públicas, la cual es considerada difícil ya que abarca diversos aspectos como el comportamiento de los trabajadores y las normas que rigen las funciones de los mismos.

Según Shibru & Ousman (2017). Evaluación del factor que afecta el desempeño institucional: el caso de la Universidad Wolaita Sodo. (Revista científica). El propósito fue evaluar los factores que influyen en el desempeño institucional. Sobre los datos recolectados se analizaron por medio del análisis cuantitativo simple. La conclusión fue que, los factores que influyen en el desempeño institucional fueron la experiencia de liderazgo, el nivel académico de los directivos, la implementación de normas, procedimientos y políticas, la integración de un personal con aprendizaje profesional y la rendición de cuentas, además se recomienda a los funcionarios implementar normativas, políticas y procedimientos para la realización de las actividades institucionales. La revista anterior nos indica uno de los factores que podrían afectar al desempeño de la institución, además de la necesidad de la implementación de una normativa que permita cumplir con las actividades organizacionales.

Sobre la primera variable normativa interna de contrataciones de bienes y servicios, Monteiro et al. (2017) De forma implícita indica que estas implican una nueva forma de relación interna, alternando las metodologías de toma de decisiones, presentándose como un modelo de gestión participativa, creando consistencia entre todas las actividades de la organización, a través de una alineación de las actividades con la estrategia, con el objetivo de lograr los objetivos trazados desde un componente externo, empleando los medios existentes de la empresa para alcanzarlos (p.729). Por tanto, las normativas internas de contratación son procesos que se realizan dentro de las empresas y organizaciones, con la única finalidad de garantizar la transparencia en los procesos que contribuyen al logro de los objetivos institucionales.

Por eso, Akbari, Azbari & Chaijani (2019) afirman que las normativas internas de contrataciones de bienes y servicios existen porque todas las empresas intentan tener normas a su alrededor para que puedan ganar legitimación, recursos, estabilidad y perspectiva para reforzar su sostenibilidad dentro de los mercados (p.3). Sobre todo, puedan garantizar la eficiencia de sus procesos internos de cara al público, manteniendo una imagen profesional y un rendimiento alto.

Respecto a las contrataciones se considera como el procedimiento que realizan las instituciones públicas para adquirir bienes y servicios. Esto por medio de la

utilización de su poder adquisitivo (Ngunjiri, 2019, p.129). De acuerdo con Handler, (2015), para asegurar que las contrataciones se realicen de manera eficaz y transparente es necesario que se rijan de normas y legislatura nacional (p.24).

Según Pooe et al. (2015) la contratación es un proceso que se encarga de gestionar los contratos vinculados con la adquisición de bienes, servicios u obras (p.62). Mientras que, Bolton (2016) considera que la contratación de bienes y servicios por parte de instituciones y servicios se realiza para que estos cumplan con sus funciones y metas planteadas. Por otro lado, Pinkovtskaia et al. (2019) las contrataciones permiten a las instituciones del sector público adquirir bienes y servicios por medio de una serie de procedimientos y según la normativa que la dirigen (p.10).

La evaluación de la variable se llevará a cabo por medio de la evaluación de que tanto conocimiento tienen los trabajadores de las áreas usuarias acerca de la normativa de la Directiva 001-2020-Ugel Lamas. De esta manera, las partes seleccionadas para la evaluación que se configuran como dimensiones, son las que se presentan a continuación: **Conocimiento del objeto y alcance** es la noción acerca de los procedimientos y las normas administrativas y técnicas para la contratación de bienes y servicios menores a ocho Unidades Impositivas Tributarias (UITs), mientras que el alcance es en que instituciones o se aplica la directiva, en este caso será en las diversas áreas de la UGEL que participen en los procesos de contrataciones de bienes o servicios por montos menores a 8 UITs (UGEL-Lamas, 2020, p.3).

Según el **valor de bienes, servicios y consultorías** en la Directiva 001-2020-Ugel Lamas son las normas que se deben de tener en cuenta para la contratación de bienes y servicios para valores iguales o inferiores a ocho UIT. Asimismo, la entidad afecta a la directiva indica que las normas y lineamientos se encuentran sujetas a inspección del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) (UGEL-Lamas, 2020, p.3).

Respecto al **conocimiento de disposiciones** generales es la noción que cuentan los trabajadores acerca de las contrataciones no programadas y programadas,

reguladas por medio de la Directiva 001-2020-Ugel Lamas, según lo indicado por la Ley de Contrataciones del Estado (UGEL Lamas, 2020, p.4).

En cuanto a los **criterios para la formulación de requerimientos** es la definición de las condiciones, características, cantidades de los requerimientos de bienes y servicios según los criterios de objetividad, razonabilidad y coherencia con los objetivos planteados en el Plan estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional (UGEL-Lamas, 2020, p.4).

**Sobre la alineación del cuadro de necesidades en función al Plan Operativo Institucional** es la elaboración por parte del área usuaria de los requerimientos necesarios para la contratación de determinados bienes o servicios de acuerdo con las metas planteadas en el POI (UGEL-Lamas, 2020, p.4).

**El accionar frente a bienes y servicios no programados** se define como las actividades que realizan los trabajadores del área usuaria para solicitar al área de Planeamiento y Presupuesto realizar el respectivo análisis para la habilitación del presupuesto para aquellos bienes y servicios que no fueron debidamente solicitados (UGEL, 2020, p.4). Sobre el tratamiento de requerimientos de carácter permanente son las acciones realizadas por aquellos bienes o servicios que se necesitan de manera continua por un periodo no menor a un año (UGEL-Lamas, 2020, p.4).

**Las penalidades aplicables** son las multas que son aplicables por el incumplimiento de las contrataciones pactadas, las cuales deben ser razonables, objetivas y congruentes respecto a las especificaciones técnicas. Las penalidades pueden tener un monto máximo de 10% del monto del contrato vigente, la cual se deduce del pago final (UGEL-Lamas, 2020, p.9).

Los **conocimientos de disposiciones específicas** son las nociones que poseen las personas sobre los requisitos necesarios para contratar con diversos proveedores, las especificaciones técnicas, los términos de referencia, además las actividades que se deben de realizar ante la contratación de bienes o servicios con proveedores que se encuentran impedidos para cumplir dicha función (UGEL-Lamas, 2020, p.9).

En cuanto a los **requisitos para contratar con proveedores** son las condiciones necesarias que deben de cumplir las personas que abastecen los bienes o servicios requeridos por el área usuaria. Uno de los requisitos es que se encuentren registrados en el Registro Nacional de Proveedores excepto las contrataciones menores a 1 UIT y no tengan ningún impedimento para contratar con el Estado. Los términos de referencia y especificaciones técnicas son las indicaciones, características o pautas que se deben de precisar del bien o servicio a contratar como cantidades, plazo de ejecución o entrega, requisitos del proveedor, lugar de entrega del servicio y la aplicación de penalidades de ser necesario (UGEL-Lamas, 2020, p.10).

La acción frente a contratación de bienes o servicios con proveedor impedido son las actividades realizadas del personal sobre las medidas a considerar por la contratación realizada con el proveedor. Ante dicho hecho la institución debe de comunicar a la OSCE, según la normativa de contrataciones estatales (UGEL-Lamas, 2020, p.11).

Sobre el conocimiento de procedimiento de contrataciones es la información que posee los trabajadores sobre las etapas o pasos que se deben de seguir para contratar bienes y servicios menores a 8 UIT, en donde se realiza un conjunto de interacciones con diversas áreas de la institución con el área usuaria y con los proveedores (UGEL-Lamas, 2020, p.11).

Como primer procedimiento se encuentra la remisión de requerimientos para contratación que es el envío del área usuaria de las solicitudes de contratación en donde se adjunta las especificaciones técnicas, términos de referencia y el respectivo pedido en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), garantizando que se cuenta con el presupuesto necesario y sustentando la necesidad de la contratación para cumplir con los objetivos del POI. Asimismo, para la atención oportuna se debe de enviar los requerimientos al área de abastecimientos dentro de un plazo no menor a siete días hábiles de la fecha que se iniciará con la prestación (UGEL-Lamas, 2020, p.11).

El procedimiento de revisión y verificación de la documentación es la comprobación del área de abastecimiento del expediente debe de contar con los documentos

como (objetivo, sustentación del requerimiento, disponibilidad presupuestaria, pedido registrado, términos de referencia y especificaciones técnicas) (UGEL-Lamas, 2020, p.11).

Sobre el proceso de cotización y validación, el área de abastecimiento enviará la solicitud de cotización para lo cual adjuntará todos los documentos que pueden influir en el costo. Asimismo, las áreas usuarias realizan la validación que es el reconocimiento de las especificaciones técnicas y términos de referencia, la cotización de proveedores por un periodo de 48 horas. Para los casos que se presenta más de una cotización se realiza un cuadro comparativo de los precios, luego de determinar el monto de la contratación se solicita al área de presupuesto la aprobación de la Certificación de Crédito Presupuestario (UGEL-Lamas, 2020, p.12).

El proceso de certificación, y orden de compra, servicio o contrato es la etapa posterior a la certificación del presupuesto, en donde se realiza el orden de compra o servicio y se comunica a las unidades orgánicas sobre el comienzo de la prestación. Sobre el orden de compra debe de contener el requerimiento, cotización, comparación de precios, certificación del presupuesto, el Registro Único de Contribuyente (RUC), Código de Cuenta Interbancaria, Registro Nacional de Proveedores y documentos que validen lo indicado en los términos de referencia y especificaciones técnicas. Por otro lado, la orden de servicio debe de estar visada por el responsable de abastecimiento, administrador y área usuaria (UGEL-Lamas, 2020, p.12).

Finalmente, el registro de contrataciones es el proceso que consiste en inscribir las contrataciones realizadas por la institución por bienes o servicios menores a 8 UIT a la plataforma de Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) de acuerdo con lo indicado por la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento (UGEL-Lamas, 2020, p.13).

Respecto a la segunda variable **desempeño institucional** se define como el rendimiento general de una entidad, respecto a los logros alcanzados y la entrega de bienes o servicios brindados por la institución. Asimismo, se considera como la efectividad organizacional, es decir presenta una asociación con la eficiencia

(óptimo empleo de los recursos de la institución) y la eficacia (el cumplimiento o logro de los objetivos). Por otro parte, el desempeño organizacional es la evaluación que se realiza en una entidad desde la perspectiva económica, financiera y contable, mientras que desde el punto de vista de la organización y la gestión estratégica se ha considerado como la evaluación de aspectos no financieros como financieros (Marín y Cuartas, 2019, p.97).

De acuerdo con Shibru et al. (2017) el desempeño institucional es la capacidad de la organización para cumplir con sus objetivos planteados, además de la evaluación de su eficacia al momento de la utilización de los recursos que posee y el elevado nivel para realizar sus actividades. El desempeño se considera como el rendimiento de la institución medido por la eficiencia y eficaz, el elevado nivel de compromiso y colaboración entre las partes interesadas por medio de equipos de trabajo (p.60).

En cuanto a Mohamed & Noor (2020) consideran que el desempeño institucional es considerado como una combinación de diversos esfuerzos realizados por trabajadores, el comportamiento organizacional, el uso de recursos, entre otros. Asimismo, el desempeño institucional es el reflejo del cumplimiento de metas y la eficiencia que posee la organización para utilizar de la mejor manera los recursos. Por el lado del desempeño institucional del sector público es la capacidad de esto en relación a los planes del Estado, el presupuesto, los programas, las necesidades de la población, la burocracia, la calidad de los servicios, la satisfacción de la población y las políticas públicas pp.125-126).

De la misma manera, Murad & Ahmad (2016) el desempeño institucional se considera como la capacidad que posee la organización respecto a su alto beneficio, el desarrollo de la calidad, los adecuados resultados financieros para obtener mayor competitividad. El desempeño institucional se considera como el reflejo de los buenos resultados y el rendimiento para alcanzar los objetivos planteados. Sobre la importancia del desempeño institucional los autores consideran que es un elemento completo y vital para cumplir el logro de la organización, ya que agrupa ciertos elementos como el trabajo en equipo, las habilidades y destrezas de los trabajadores, además del uso eficiente de los recursos (pp.128-129).

Dada la multidimensionalidad y complejidad del desempeño organizacional, presenta tres marcos principales para definirlo. El primero es el enfoque orientado a las metas, en donde las metas explícitas se orientan en el comportamiento de las personas que integran la organización para alcanzar las metas. El segundo es desde la perspectiva de recursos en términos de análisis de factores internos y externos fundamentales para el éxito de la institución. Finalmente, se encuentra la perspectiva de la circunscripción que considera que la organización tiene como finalidad crear valor y satisfacer las necesidades internas y externas. De manera general, el desempeño institucional se define en términos de efectividad organizacional (Jaleha & Machuki, 2018, pp.132-133).

Expresaron Akbari, Azbari & Chaijani (2019) que, según la teoría institucional, el desempeño institucional se define como los principios que permiten que una empresa cumpla con sus obligaciones de forma eficiente, entre ellos son incluidos los legales, normativos y cognitivos. De tal forma que al momento de evaluar las presiones institucionales a las que se ve sometida una empresa, son estos tres los considerados ejes de una organización para analizar su desempeño (p.2). Lo anterior deja en claro que, el desempeño institucional es un reflejo de las leyes y regulaciones en las empresas que limitan y promueven varios tipos de comportamiento e incluyen leyes formales e informales para garantizar el máximo rendimiento.

Dentro de esta misma línea, explicó Urban (2017) que el desempeño institucional que posee una comunidad está comprendido por normativas políticas, sociales y reglas de base legales que establecen los cimientos para la producción y distribución, y la organización debe ajustarse a ella si quieren recibir apoyo y legitimidad (p.3). Por tanto, la única forma de obtener un desempeño institucional que reciba reconocimiento interno y externo es desarrollando estrategias de rendimiento y respetando las normativas internas y legales de cada empresa.

La evaluación de la variable, se llevará a cabo mediante el análisis de características relacionadas con el desempeño institucional, siendo estas las que se presentan a continuación: Resultado del desempeño es la evaluación realizada acerca de la calidad de las actividades realizadas por los trabajadores y el nivel de satisfacción de los usuarios, además también evalúa si el personal cuenta con los

conocimientos necesarios para desempeñarse en cada puesto. El resultado del desempeño es un indicador acerca del cumplimiento de los objetivos planteados e incluso permite corregir los errores, detectar las debilidades y fortalezas de los trabajadores (Rivero, 2019, p.161).

Según Morillo y Morillo (2016) la satisfacción del usuario es un proceso de disconformidad o conformidad de las expectativas previas a la adquisición de un servicio, cuyos resultados son contrarrestados con las expectativas y si existe concordancia entonces se genera la satisfacción. En general la satisfacción es la evaluación que se realiza de la calidad de servicio comparado con las expectativas previas (Morillo & Morillo, 2016, p.114).

Acerca de la suficiencia de personal operativo es la cantidad de trabajadores de una institución cuya función está vinculado de forma directa con los procedimientos de producción con políticas de calidad, organización de aspectos fiscales y legales, gestión de recursos humanos y dirección para la adecuada toma de decisiones (González et al., 2017, p.49). Por otro lado, la suficiencia de personal administrativo es la cantidad de trabajadores de una organización cuya función se asocia de manera directa con las actividades de ordenar, direccionar, organizar y disponer los diversos recursos de una institución, es decir son los trabajadores que realizan actividades que tienen una meta en común y buscan lograr un resultado en específico (González et al., 2017, p.50).

La segunda dimensión del desempeño institucional es la continuidad que es la seguridad que brinda la institución de brindar una atención óptima sin interrupciones a los usuarios. Asimismo, la continuidad de las actividades de una institución brinda los medios para asegurar el seguimiento de los servicios y que no se ven interrumpidos o pongan en riesgo la atención a los usuarios (Angulo et al., 2020, p.89).

Respecto a la continuidad del servicio brindado son las actividades que permiten que el servicio siga siendo brindado a la población e implementar acciones de mejora que aseguren la no interrupción del servicio (Angulo et al., 2020, pp.93-94). De la misma manera la continuidad en la reposición de bienes son las actividades destinadas a brindar de forma constante los suministros de bienes necesarios para

lograr que la institución esté operativa, además es mantener la cantidad de bienes necesarios para evitar interrupciones que puedan afectar a la institución (Peña, 2016, p.188). Finalmente, la continuidad en el soporte del servicio es asegurar el seguimiento de la asistencia por la institución a los usuarios por medio de la atención al usuario para resolver cualquier tipo de problema (Angulo et al., 2020, pp.93-94).

Sobre el empleo de recursos es la utilización o administración de los diversos recursos públicos que permiten el desarrollo de las actividades de una determinada institución con la finalidad de que se alcancen los objetivos planteados (Becerra, 2017, p.100). Mientras que el uso efectivo de recursos es el empleo eficiente de los recursos disponibles de una organización, es decir es la utilización mínima de los recursos para lograr los objetivos planteados por la entidad (Becerra, 2017, p.100). Respecto al uso eficiente de la infraestructura es el empleo apropiado de los diversos ambientes con que cuenta una institución, dado que las condiciones e infraestructura física adecuada permite hacer más accesible los servicios a los usuarios y satisfacer las expectativas de los integrantes de la organización (Parra et al., 2018, p.6).

Sobre la presencia de políticas efectivas de recursos humanos es considerado como un instrumento que tienen las instituciones del gobierno para garantizar la formación y capacitación de los recursos humanos que permitan la realización de las actividades de manera eficiente (Bertranou, 2019, p.185). Respecto a la presencia de políticas efectivas en la adquisición de recursos son las normas que permiten asegurar de manera transparente los recursos necesarios para que la institución cumpla con sus actividades y objetivos propuestos (Bertranou, 2019, p.56).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

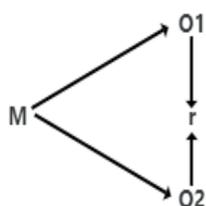
Respecto a la problemática abordada resulta conveniente que para el desarrollo del presente estudio se considere el tipo de investigación aplicada, debido a que, conforme con lo indicado por Ñaupas et al. (2018) los estudios aplicados se orientan en la recolección de datos en función al problema, de la misma manera Sánchez y Reyes (2015) indicaron que el propósito de la recolección de la información es el análisis y comprensión de la problemática abordada con la finalidad de recomendar mejoras

Asimismo, no será necesario que se manipulen las variables bajo estudio o que altere los resultados de alguna manera, por lo que, se abordará de un diseño no experimental (Edmonds & Kennedy, 2017). Por otro lado, la información recolectada para el logro de los objetivos será en un solo momento o tiempo de análisis, por lo que se cataloga como corte transversal (Hernández y Mendoza, 2018, p.176).

En el presente estudio se detallarán las variables y se determinará la asociación existente entre las mismas, por lo que se considera que el nivel será descriptivo correlacional (Edmonds & Kennedy, 2017, p. 175). De acuerdo con lo mencionado, el esquema para la evaluación de las variables, será el siguiente:

Figura 1.

Esquema del nivel correlacional



Dónde:

M = Trabajadores de la UGEL Lamas

O1 = Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios

O2 =Desempeño institucional

r = relación

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable X:** Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios

**Definición conceptual:** conforme con lo mencionado por Monteiro et al. (2017) es una nueva manera de asociación interna, alternando los métodos de toma de decisiones, además se considera como un modelo para la gestión participativa, creando una consistencia entre las diversas actividades de la institución, por medio de una alineación de las actividades con las respectivas estrategias que permitan alcanzar los objetivos trazados, utilizando los medios existentes de la entidad para lograrlo (p.729).

**Definición operacional:** La variable normativa interna de contrataciones de bienes y servicios será medida en base a un cuestionario que mida las dimensiones conocimiento del objeto y alcance, conocimiento de disposiciones generales, conocimiento de disposiciones específicas y conocimiento de procedimiento de contrataciones.

**Escala:** es ordinal, porque, se emplea categorías de acuerdo con una jerarquía, la cual puede ser de forma descendente o ascendente (Ñaupas et al., 2018).

**Variable Y: Desempeño institucional**

**Definición conceptual:** Urban (2017) menciona que el desempeño institucional se encuentra constituido por normativas políticas, normativas y reglas de base legal que determina la base para la distribución y producción, en donde la institución debe de apoyarse a ella si desea recibir legitimidad y apoyo (p.3).

**Definición operacional:** La variable desempeño institucional será medida en base a un cuestionario que mida las dimensiones resultado del desempeño, continuidad y empleo de recursos.

**Escala:** es ordinal, porque, se emplea categorías de acuerdo con una jerarquía, la cual puede ser de forma descendente o ascendente (Ñaupas et al., 2018)

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### **Población**

Se considera como la totalidad de objetos, documentos, personas o elementos que forman parte de la investigación y poseen características similares necesarias para el desarrollo de la investigación (Urdan, 2016, p. 1). Estará conformada por los trabajadores de la UGEL Lamas, que suman un total de 119.

#### **Muestra**

Se considera que tiene las mismas características que posee la población, por lo que los resultados pueden llegar a generalizarse (Cohen, Manion, & Morrison, 2017). La muestra estará conformada por 91 trabajadores de la UGEL Lamas.

#### **Muestreo**

Se empleó el **muestreo probabilístico** – aleatorio simple para establecer el tamaño de la muestra (Ñaupas et al., 2018), donde, la misma se elige al azar (Sánchez & Reyes, 2015), en función de ello se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

En cuanto a la fórmula empleada: n es el tamaño de la muestra, N es el tamaño de la población, Z es el nivel de confianza, e representa el grado de precisión, p es la probabilidad de éxito y q es la probabilidad de fracaso. Los cuales se remplazarán a continuación:

$$Z = 1.96$$

$$e = 0.05$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

N = 119

n = ?

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 119}{0.0025 * 118 + 0.9604}$$

$$n = \frac{114.2876}{1.26} \quad 91$$

### **Unidad de análisis**

Trabajadores de la UGEL Lamas.

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

#### **Técnica: Encuesta**

Dado que el tamaño de la muestra es considerable, se considera que la técnica más apropiada para la recopilación de los datos es la encuesta, la cual es definida como una técnica objetiva para la obtención de información (Walliman, 2018, p. 97).

#### **Instrumento: Cuestionario para ambas variables**

Se utilizará el cuestionario como instrumento para la obtención de los datos necesarios para el desarrollo del estudio, el cual está conformado por una serie de interrogantes o ítems que se plantean en función a las variables bajo análisis (Ñaupas et al., 2018, p.291).

La variable normativa interna de contrataciones de bienes y servicios está conformada por 15 ítems distribuidos en 4 dimensiones, la primera dimensión es conocimiento del objeto y alcance (2 ítems), la dimensión conocimiento de disposiciones generales (5 ítems), la dimensión conocimiento de disposiciones específicas (3 ítems) y la dimensión conocimiento de procedimiento de contrataciones (5 ítems). Asimismo, la escala es ordinal de tipo Likert con 5 valoraciones (totalmente en desacuerdo, desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo).

Por otro lado, el cuestionario de la variable desempeño institucional está conformada por 17 ítems distribuidos en 3 dimensiones, la primera dimensión es resultado del desempeño (5 ítems), la dimensión continuidad (4 ítems) y la dimensión empleo de recursos (8 ítems). Asimismo, la escala es ordinal de tipo Likert con 5 valoraciones (totalmente en desacuerdo, desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo).

### **Validez**

Se empleará la validez por medio de juicio de expertos para la evaluación de los instrumentos de las variables bajo estudio, es decir la validez indica si los instrumentos miden lo que tienen como finalidad medir (Connell, y otros, 2018). Por otro lado, Heale & Twycross (2015), añaden que la validez es un indicador de la precisión de los instrumentos para investigaciones cuantitativas.

**Tabla 1.** *Validez de los instrumentos*

<b>Validador</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Promedio de validez V1.</b>	<b>Promedio de validez V2.</b>
Silver Cajo Tantarico	Mg. Administración	15/15	17/17
Riley del Aguila Flores	Mg. Contabilidad	15/15	17/17
Ayly Salas Sánchez	Mg. Economía	15/15	17/17

De acuerdo a lo anterior la validez por juicio se ejecutó en una escala de puntuación de 1 que correspondía a muy deficiente, 2 correspondió a deficiente, 3 fue aceptable, 4 correspondía a buena y 5 fue excelente.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos se obtendrá por medio del Alfa de Cronbach, utilizando el sistema estadístico SPS V.25. En donde se indica si estos permiten obtener resultados similares a pesar de que el tiempo o muestra sea diferente (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018). Por otra parte, el Alpha de Cronbach presenta valores que oscilan entre el 1 y el 0, donde un resultado próximo a 1 indica que el instrumento presenta un alto

grado de fiabilidad, pero si el resultado se aleja del uno quiere decir que la fiabilidad es mínima y si llega a 0 es nula (Corral, 2018). Para mayor detalle **ver anexo 4**

### **3.5. Procedimientos**

Para poder delimitar el tema primero fue necesario efectuar una exploración de los posibles problemas en la UGEL Lamas, lográndose identificar a partir de ellos las variables de interés (Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y el desempeño institucional) posterior a ello se inició con la búsqueda de información para poder operacionalizar las variables, se procedió con la búsqueda de antecedentes y teorías, se prosiguió con la construcción de la metodología e instrumentos.

Respecto a los procesos que se seguirán para la recopilación de la información fue la siguiente, en primer lugar, se solicitó el permiso a la UGEL de Lamas, para que los trabajadores puedan ser parte de la investigación, en segundo lugar, se realizará una reunión con el personal con el propósito de brindarles el consentimiento informado, en donde se les informa sobre sus derechos, la finalidad del estudio y la confiabilidad de los datos, luego se estableció el día para la aplicación de los instrumentos. Posteriormente, se traspasará los datos obtenidos a una base de datos en Excel y finalmente el traspaso al programa SPSS.

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

Para el análisis de datos primero se creará la misma en un Excel donde se permitirá efectuar el análisis descriptivo de las variables. También se llevará a cabo el procesamiento de la información para determinar si la asociación de las variables es significativa y la intensidad de las mismas, para ello será necesario emplear el programa estadístico SPSS en su versión 25., se aplicará la prueba de normalidad para identificar la distribución de los datos y con base a ello establecer la prueba que se empleará ya sea el Rho Spearman o Pearson a fin de poder contrastar las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los principios aspectos éticos del presente estudio es el derecho a la intelectualidad, es decir cada una de la información presentada a lo largo de la investigación fue debidamente citada y respetando la autoría según las normas APA. Los principios éticos fundamentales y respetados serán: i) derecho y confiabilidad a la privacidad, es decir que la información personas a los encuestados no serán revelados a terceras personas ajenas a la investigación.

Así mismo, la investigación se sometió a lo establecido por la Comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento (1976) en el informe Belmont y, resaltando el aspecto de beneficencia donde el investigador se asegura de conservar el bienestar posible y aminorar los daños, finalmente, la justifica, en el cual el investigador debe brindar un trato justo e igualitario a los participantes de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 2: Descriptiva total de la variable total Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios**

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
SUMA_DIMENSIÓN_CO NOCIMIENTO_OBJETO_ ACANCE (agrupado)	91	1	4	2,22	,952
SUMA_CONOCIMIENTO _DISPOSICIONES_GEN ERALES (agrupado)	91	1	5	2,30	,937
SUMA_CONOCIMIENTO _DISPOCISIONES_ESP ECIFICAS (agrupado)	91	1	4	2,19	,868
SUMA_TOTAL_VARIABL E_01 (agrupado)	91	1	4	2,37	,877
SUMA_CONOCIMIENTO _PROCEDIMIENTO_CO NTRATACIONES (agrupado)	91	1	5	2,30	,913
N válido (según lista)	91				

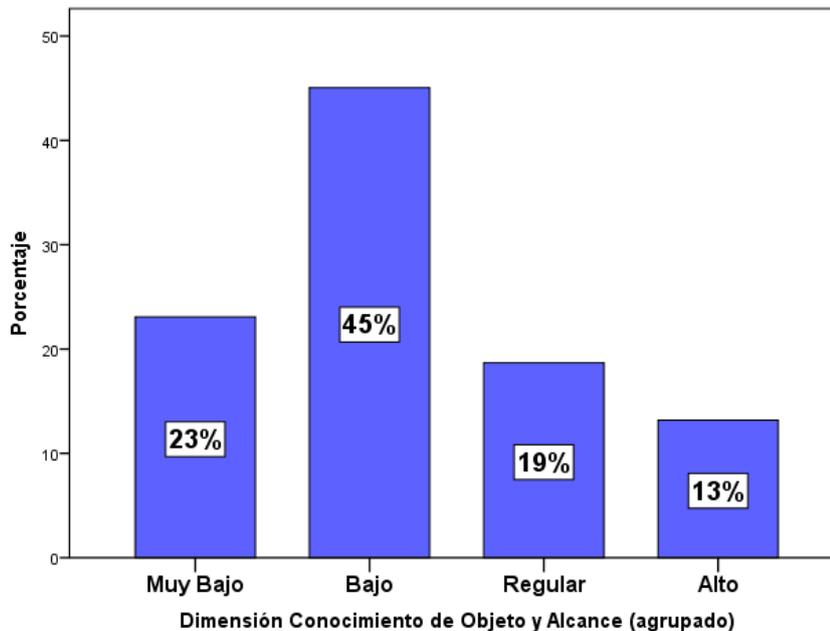
*Fuente: Reporte del SOFTWARE estadístico SPSS V 26*

**Tabla 3: Descriptiva de la dimensión conocimiento de objeto y alcance**

Dimensión Conocimiento de Objeto y alcance (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy Bajo	21	23,1	23,1
	Bajo	41	45,1	68,1
Válidos	Regular	17	18,7	86,8
	Alto	12	13,2	100,0
	Total	91	100,0	100,0

*Fuente: Reporte del SOFTWARE estadístico SPSS V 26*

**Ilustración 1: Dimensión conocimiento de objeto y alcance**



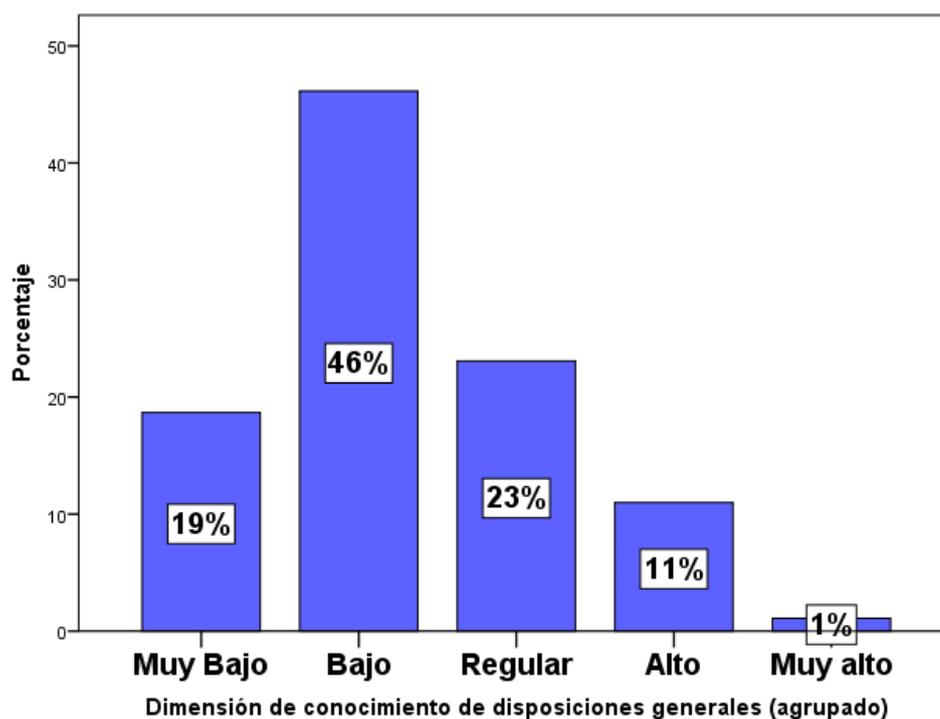
En la tabla 03, el 45% de los trabajadores de la UGEL Lamas tiene un conocimiento bajo del objeto y alcance del procedimiento de contrataciones de Bienes y servicios, y el 23% nos muestra un nivel muy bajo.

**Tabla 4: Descriptiva de la dimensión conocimiento de disposiciones Generales**

Dimensión Conocimiento de Disposiciones Generales (agrupado)					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Muy Bajo	17	18,7	18,7	18,7
	Bajo	42	46,2	46,2	64,8
	Regular	21	23,1	23,1	87,9
	Alto	10	11,0	11,0	98,9
	Muy alto	1	1,1	1,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SOFTWARE estadístico SPSS V 26

**Ilustración 2: dimensión conocimiento de disposiciones Generales**



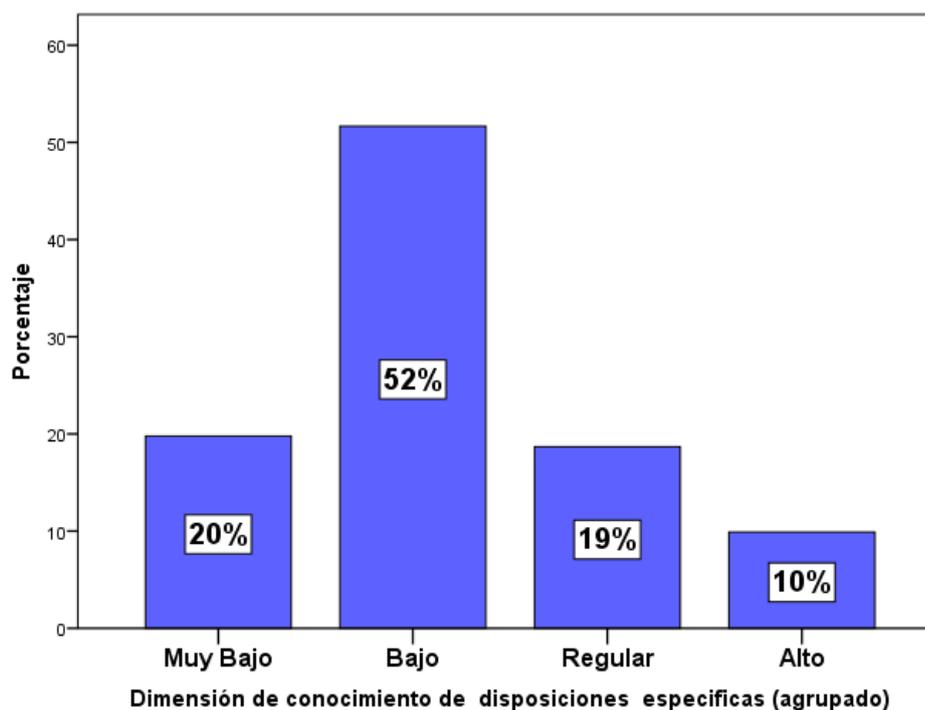
En la tabla 04, se puede demostrar que el 46 % de los encuestados consideran tener un nivel bajo sobre conocimiento de disposiciones específicas del proceso de contrataciones de Bienes y servicios y el 23% tiene un conocimiento regular sobre el mismo.

**Tabla 5: Descriptiva de la dimensión de conocimiento de disposiciones específicas**

Dimensión conocimiento de disposiciones específicas (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy Bajo	18	19,8	19,8
	Bajo	47	51,6	71,4
Válidos	Regular	17	18,7	90,1
	Alto	9	9,9	100,0
	Total	91	100,0	100,0

Fuente: Reporte del SOFTWARE estadístico SPSS V 26

**Ilustración 3: Dimensión de conocimiento de disposiciones específicas**



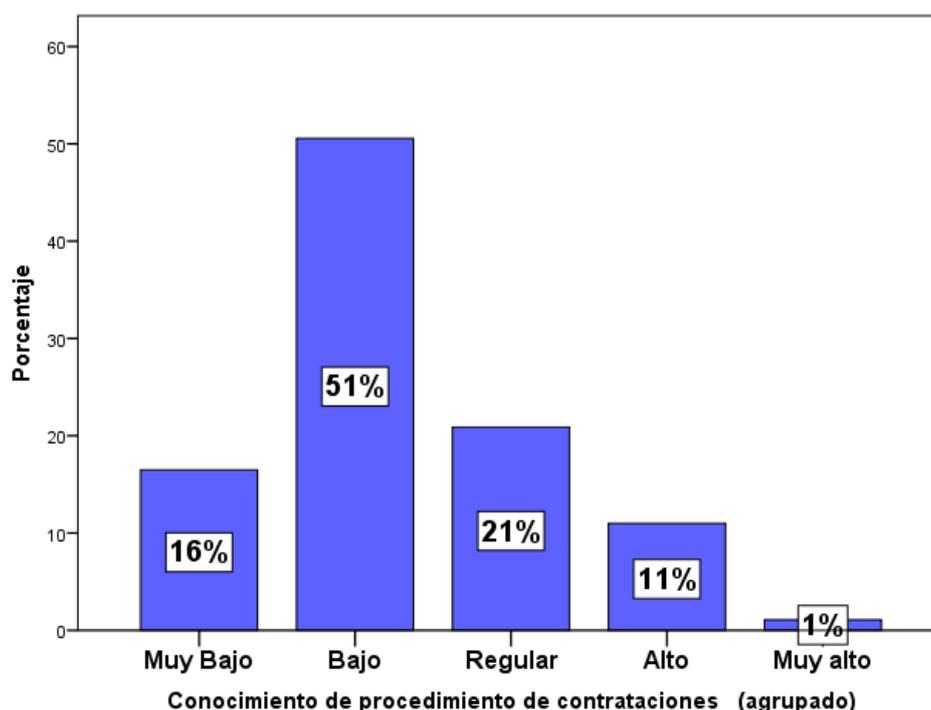
En la tabla 05, se demuestra que el 52% de los trabajadores encuestados tienen un nivel bajo sobre conocimiento de disposiciones específicas de la normativa interna 001-2020 UGEL Lamas, sobre el proceso de contratación de bienes y servicios, por otro lado, el 20% tiene un conocimiento muy bajo y el otro 19% tiene un conocimiento regular.

**Tabla 6: Descriptiva de la dimensión de Procedimiento de contrataciones**

Dimensión de conocimiento de procedimientos de contrataciones (agrupado)					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Muy Bajo	15	16,5	16,5	16,5
	Bajo	46	50,5	50,5	67,0
	Regular	19	20,9	20,9	87,9
	Alto	10	11,0	11,0	98,9
	Muy alto	1	1,1	1,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SOFTWARE estadístico SPSS V 26

**Ilustración 4: Dimensión de Procedimiento de contrataciones**



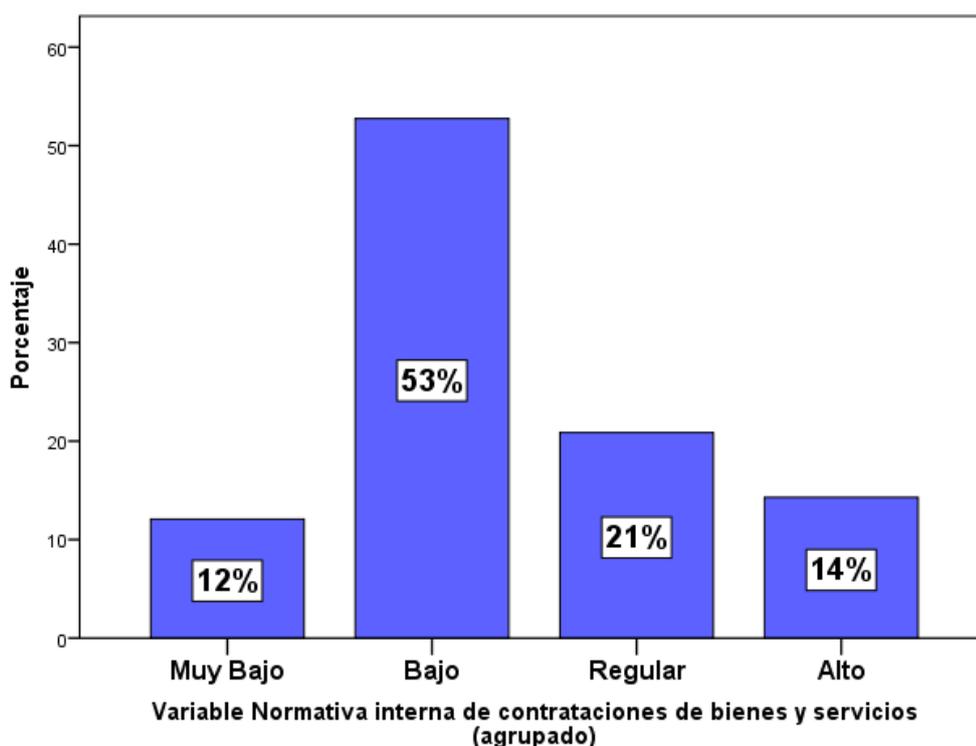
En la tabla 06, se evidencia que el 51% de los trabajadores encuestados tiene un nivel de conocimiento bajo sobre el procedimiento de contrataciones de bienes y servicios, por otro lado, el 21% tiene un conocimiento regular sobre el mismo, esto significa que la gran mayoría de colaboradores realiza sus requerimientos sin tomar en cuenta los lineamientos de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios.

**Tabla 7: Descriptiva de la Variable Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios**

Variable Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy Bajo	11	12,1	12,1
	Bajo	48	52,7	64,8
Válidos	Regular	19	20,9	85,7
	Alto	13	14,3	100,0
	Total	91	100,0	100,0

Fuente: Reporte del SOFTWARE estadístico SPSS V 26

**Ilustración 5: Variable Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios**



De acuerdo con los resultados de la tabla 7, acerca de la situación actual de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios en la UGEL Lamas, se obtuvo que el 53% de los trabajadores presentaron un nivel bajo de conocimiento sobre la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios, debido a que el proceso de contratación no es de acuerdo con la Directiva 001-2020-Ugel Lamas,

además los requerimientos que realiza no se encuentran programados en el cuadro de necesidades según el POI, tampoco detallan con precisión los términos de referencia del servicio y/o las especificaciones técnicas del bien a contratar. Por otro lado, el 21% de los trabajadores presentaron un nivel regular de conocimiento sobre la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y el 14% de los trabajadores presentaron un nivel alto de conocimiento sobre la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios.

**Tabla 8: Descriptiva total de la variable Desempeño Institucional**

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
SUMA_RESULTADO_DE SEMPEÑO (agrupado)	91	1	4	2,36	,949
SUMA_CONTINUIDAD (agrupado)	91	1	4	2,31	,915
SUMA_EMPLEO_RECURSOS (agrupado)	91	1	4	2,37	,939
SUMA_TOTAL_V2 (agrupado)	91	1	5	2,44	,933
N válido (según lista)	91				

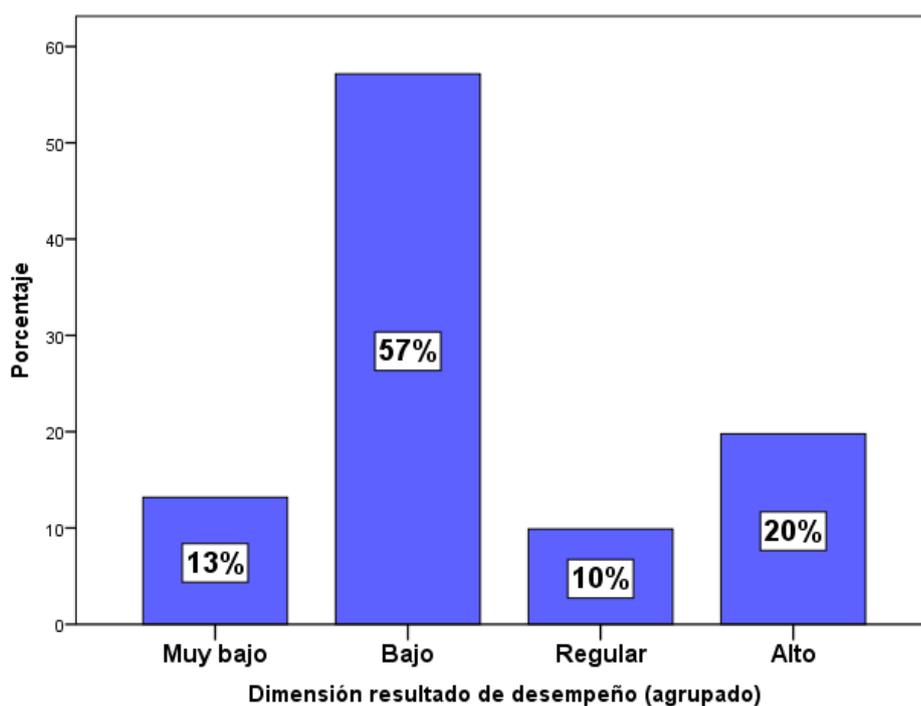
**Fuente: Reporte del SOFTWARE estadístico SPSS V 26**

**Tabla 9: Descriptiva de la dimensión resultado de desempeño**

Resultado de desempeño (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy bajo	12	13,2	13,2
	Bajo	52	57,1	70,3
Válidos	Regular	9	9,9	80,2
	Alto	18	19,8	100,0
	Total	91	100,0	100,0

Fuente: Reporte del SOFTWARE estadístico SPSS V 26

**Ilustración 6: Dimensión resultado de desempeño**



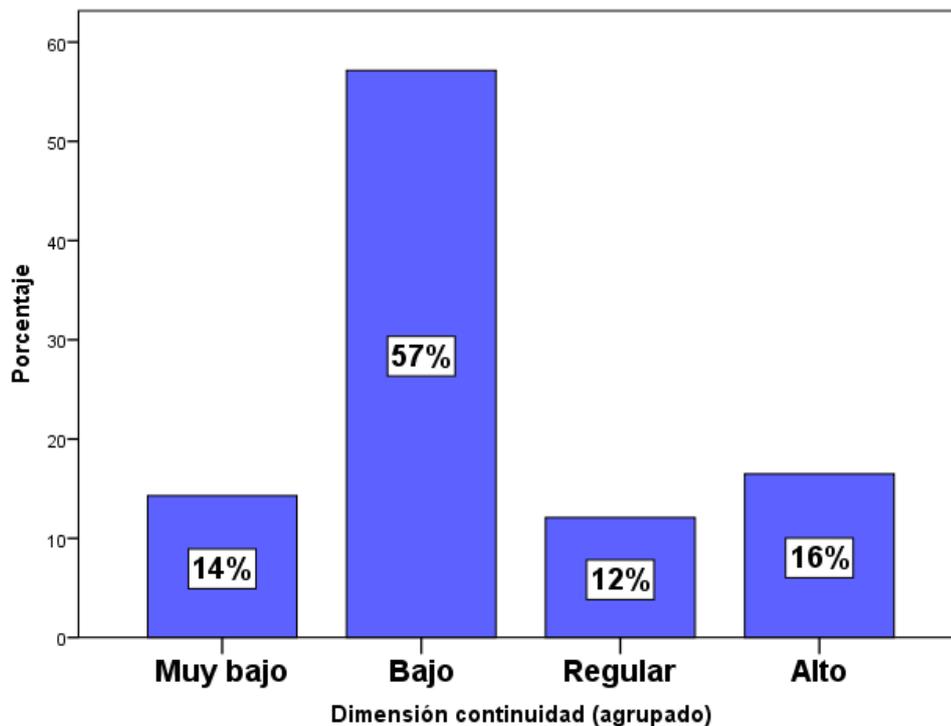
En la tabla 09 por lo general se evidencia que esta dimensión se encuentra en un nivel bajo con un 57% de trabajadores de la muestra de encuestados, lo que significa que el servicio brindado no cubre con las expectativas de los usuarios sin embargo hay un 20% que considera que el el resultado de desempeño es alto.

**Tabla 10: Descriptiva de la dimensión Continuidad**

Descriptiva Dimensión continuidad (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy bajo	13	14,3	14,3
	Bajo	52	57,1	71,4
Válidos	Regular	11	12,1	83,5
	Alto	15	16,5	100,0
	Total	91	100,0	100,0

Fuente: Reporte del SOFTWARE estadístico SPSS V 26

**Ilustración 7: Dimensión Continuidad**



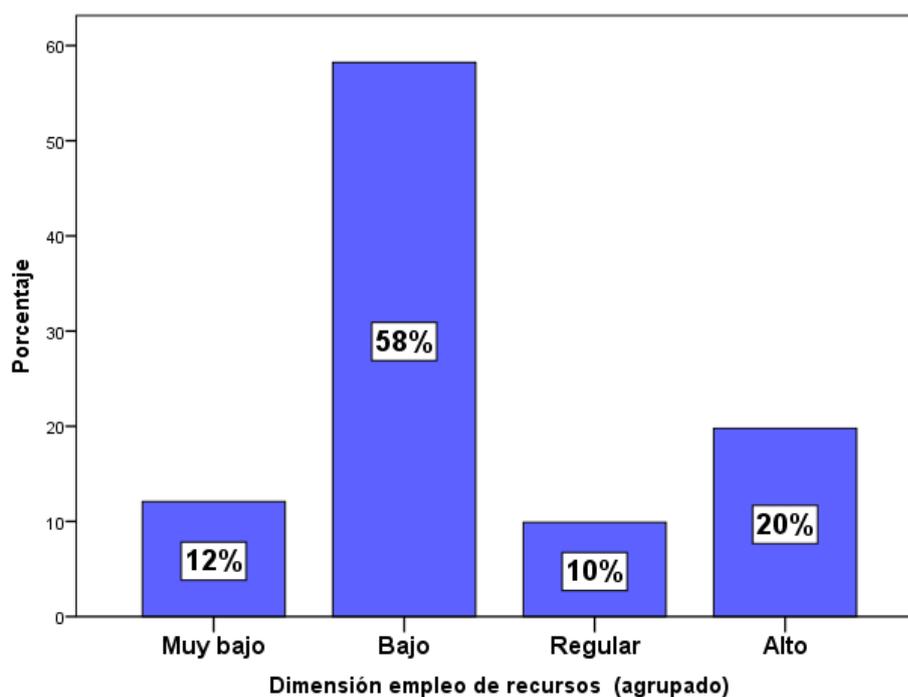
En la tabla 10 el 57% de los encuestados considera que la continuidad del servicio brindado por la UGEL Lamas es baja por lo que se evidencia que la institución no garantiza los servicios brindados, y otro 16 % considera que es alto indicando que se siente conforme a esta dimensión.

**Tabla 11: Descriptiva de la dimensión empleo de recursos**

Dimensión empleo de recursos (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy bajo	11	12,1	12,1
	Bajo	53	58,2	70,3
Válidos	Regular	9	9,9	80,2
	Alto	18	19,8	100,0
	Total	91	100,0	100,0

*Fuente: Reporte del SOFTWARE estadístico SPSS V 26*

**Ilustración 8: Dimensión empleo de recursos**



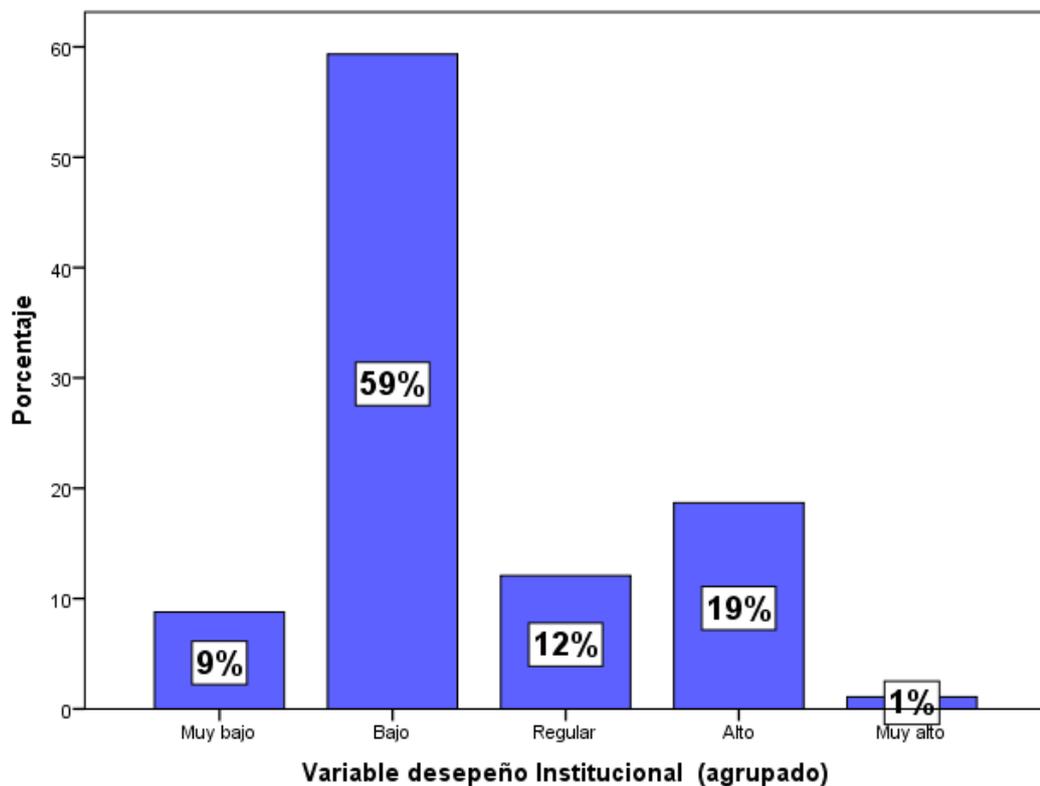
En la tabla 11 el 58% de los trabajadores de la UGEL Lamas consideran que se emplea los recursos en un nivel bajo evidenciando que en la institución no se están empleando los recursos de manera efectiva, y el otro 20% consideran que se emplean en nivel alto y efectiva.

**Tabla 12: Descriptiva variable desempeño institucional**

Variable desempeño Institucional (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bajo	8	8,8	8,8
	Bajo	54	59,3	68,1
	Regular	11	12,1	80,2
	Alto	17	18,7	98,9
	Muy alto	1	1,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0

*Fuente: Reporte del SOFTWARE estadístico SPSS V 26*

**Ilustración 9: variable desempeño institucional**



Según con los resultados de la tabla 12, acerca del desempeño institucional en la UGEL Lamas, se obtuvo que el 59% de los trabajadores consideran que el desempeño institucional es bajo, debido a que los usuarios no están satisfechos con los servicios brindados por la institución, además falta personal administrativo para la realización de contrataciones de bienes y servicios y el cumplimiento de metas de la organización, también la falta de bienes no permite asegurar la continuidad de las labores, dado que no cuenta con los recursos necesarios para ofrecer una atención de calidad, esto se genera porque la institución no presenta políticas efectivas para capacitar al personal contratado dificultando así la contratación de bienes de manera rápida a fin de cumplir con las metas programas en el POI. Por otro lado, el 19.8% de los trabajadores consideran que el desempeño institucional es alto y el 12% de los trabajadores consideran que el desempeño institucional es regular.

## **ANALISIS INFERENCIAL**

**Objetivo General:** Determinar la relación de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios con el desempeño institucional en la UGEL Lamas

### **Prueba de Hipótesis:**

Ho: La normativa interna de contrataciones de bienes y servicios no se relaciona de manera significativa y positiva con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

Hi: La normativa interna de contrataciones de bienes y servicios se relaciona de manera significativa y positiva con el desempeño institucional en la UGEL Lamas

### **Regla de decisión:**

Si:  $p \leq 0,05$  = Se acepta la hipótesis de investigación (Hi)

Si:  $p > 0,05$  = Se rechaza la hipótesis de investigación (Hi)

**Tabla 13: Relación entre la Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y el Desempeño institucional**

**Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios \* Desempeño institucional**

		Desempeño institucional					Total	
		1	2	3	4	5		
Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios	1	Recuento	15	11	0	0	0	26
		Frecuencia esperada	8,9	10,6	1,4	4,3	,9	26,0
		% del total	16,5%	12,1%	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%
	2	Recuento	14	22	2	0	0	38
		Frecuencia esperada	12,9	15,5	2,1	6,3	1,3	38,0
		% del total	15,4%	24,2%	2,2%	0,0%	0,0%	41,8%
	3	Recuento	1	4	3	6	2	16
		Frecuencia esperada	5,5	6,5	,9	2,6	,5	16,0
		% del total	1,1%	4,4%	3,3%	6,6%	2,2%	17,6%
	4	Recuento	1	0	0	7	0	8
	Frecuencia esperada	2,7	3,3	,4	1,3	,3	8,0	
	% del total	1,1%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	8,8%	
	5	Recuento	0	0	0	2	1	3
	Frecuencia esperada	1,0	1,2	,2	,5	,1	3,0	
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	1,1%	3,3%	
Total		Recuento	31	37	5	15	3	91
		Frecuencia esperada	31,0	37,0	5,0	15,0	3,0	91,0
		% del total	34,1%	40,7%	5,5%	16,5%	3,3%	100,0 %

*Fuente: Reporte del SOFTWARE estadístico SPSS V 26*

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	84,071 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitudes	81,109	16	,000
Asociación lineal por lineal	48,086	1	,000
N de casos válidos	91		

a. 18 casillas (72,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,10.

En la tabla 13 se puede evidenciar que, la prueba Chi- cuadrado, es una prueba de hipótesis que evalúa la existencia de dependencia estadística entre las variables. Lo cual se realiza por medio de la evaluación del valor de la Significación Asintótica (bilateral) cuyo valor fue 0.000 que es menor al 0.05 y el valor de chi cuadrado de Pearson fue 84,071<sup>a</sup>, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir la Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios se relaciona con el Desempeño institucional.

**Objetivo específico 3:** Identificar la relación del nivel de conocimiento sobre el objeto y alcance con el desempeño institucional en la UGEL Lamas

#### **Prueba de Hipótesis:**

Ho: El nivel de conocimiento sobre el objeto y alcance no se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas

Hi: El nivel de conocimiento sobre el objeto y alcance se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas

#### **Regla de decisión:**

Si:  $p \leq 0,05$  = Se acepta la hipótesis de investigación (Hi)

Si:  $p > 0,05$  = Se rechaza la hipótesis de investigación (Hi)

**Tabla 14: Relación del nivel de Conocimiento del objeto y alcance y el Desempeño institucional**

		Desempeño institucional					Total	
		1	2	3	4	5		
Conocimiento del objeto y alcance	1	Recuento	11	10	0	0	0	21
		Frecuencia esperada	7,2	8,5	1,2	3,5	,7	21,0
		% del total	12,1%	11,0%	0,0%	0,0%	0,0%	23,1%
	2	Recuento	17	22	1	1	0	41
		Frecuencia esperada	14,0	16,7	2,3	6,8	1,4	41,0
		% del total	18,7%	24,2%	1,1%	1,1%	0,0%	45,1%
	3	Recuento	2	4	4	3	1	14
		Frecuencia esperada	4,8	5,7	,8	2,3	,5	14,0
		% del total	2,2%	4,4%	4,4%	3,3%	1,1%	15,4%
	4	Recuento	1	1	0	5	2	9
		Frecuencia esperada	3,1	3,7	,5	1,5	,3	9,0
		% del total	1,1%	1,1%	0,0%	5,5%	2,2%	9,9%
	5	Recuento	0	0	0	6	0	6
		Frecuencia esperada	2,0	2,4	,3	1,0	,2	6,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	6,6%	0,0%	6,6%
Total	Recuento	31	37	5	15	3	91	
	Frecuencia esperada	31,0	37,0	5,0	15,0	3,0	91,0	
	% del total	34,1%	40,7%	5,5%	16,5%	3,3%	100,0 %	

**Fuente: Reporte del SOFTWARE estadístico SPSS V 26**

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	85,792a	16	,000
Razón de verosimilitudes	72,660	16	,000
Asociación lineal por lineal	45,131	1	,000
N de casos válidos	91		

- a. 19 casillas (76,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,20.

En la tabla 14, se puede evidenciar que, la prueba Chi- cuadrado, es una prueba de hipótesis que evalúa la existencia de dependencia estadística entre las variables. Lo cual se realiza por medio de la evaluación del valor de la Significación Asintótica (bilateral) cuyo valor fue 0.000 que es menor al 0.05 y el valor de chi cuadrado de Pearson fue 85,792, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir el nivel de conocimiento sobre el objeto y alcance se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

**Objetivo específico 4:** Establecer la relación del nivel de conocimiento de disposiciones generales con el desempeño institucional en la UGEL Lamas

#### Prueba de Hipótesis:

Ho: El nivel de conocimiento de disposiciones generales no se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

Hi: El nivel de conocimiento de disposiciones generales se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

#### Regla de decisión:

Si:  $p \leq 0,05$  = Se acepta la hipótesis de investigación (Hi)

Si:  $p > 0,05$  = Se rechaza la hipótesis de investigación (Hi)

**Tabla 15: Relación del nivel de conocimiento de disposiciones generales y el Desempeño institucional**

**Relación del nivel de conocimiento de disposiciones generales \* Desempeño institucional**

		Desempeño institucional					Total	
		1	2	3	4	5		
Conocimiento de disposiciones generales	1	Recuento	12	10	0	0	0	22
		Frecuencia esperada	7,5	8,9	1,2	3,6	,7	22,0
		% del total	13,2%	11,0%	0,0%	0,0%	0,0%	24,2%
	2	Recuento	17	20	0	0	0	37
		Frecuencia esperada	12,6	15,0	2,0	6,1	1,2	37,0
		% del total	18,7%	22,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,7%
	3	Recuento	1	6	5	5	1	18
		Frecuencia esperada	6,1	7,3	1,0	3,0	,6	18,0
		% del total	1,1%	6,6%	5,5%	5,5%	1,1%	19,8%
	4	Recuento	1	1	0	4	1	7
		Frecuencia esperada	2,4	2,8	,4	1,2	,2	7,0
		% del total	1,1%	1,1%	0,0%	4,4%	1,1%	7,7%
	5	Recuento	0	0	0	6	1	7
		Frecuencia esperada	2,4	2,8	,4	1,2	,2	7,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	6,6%	1,1%	7,7%
Total	Recuento	31	37	5	15	3	91	
	Frecuencia esperada	31,0	37,0	5,0	15,0	3,0	91,0	
	% del total	34,1%	40,7%	5,5%	16,5%	3,3%	100,0%	

**Fuente: Reporte del SOFTWARE estadístico SPSS V 26**

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	83,886a	16	,000
Razón de verosimilitudes	83,310	16	,000
Asociación lineal por lineal	49,490	1	,000
N de casos válidos	91		

a. 18 casillas (72,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,23.

En la tabla 15, se puede evidenciar que, la prueba Chi- cuadrado, es una prueba de hipótesis que evalúa la existencia de dependencia estadística entre las variables. Lo cual se realiza por medio de la evaluación del valor de la Significación Asintótica (bilateral) cuyo valor fue 0.000 que es menor al 0.05 y el valor de chi cuadrado de Pearson fue 83,886, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir el nivel de conocimiento de disposiciones generales se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

**Objetivo específico 5:** Identificar la relación del nivel de conocimiento de disposiciones específicas con el desempeño institucional en la UGEL Lamas

#### **Prueba de Hipótesis:**

Ho: El nivel de conocimiento de disposiciones específicas no se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

Hi: El nivel de conocimiento de disposiciones específicas se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

#### **Regla de decisión:**

Si:  $p \leq 0,05$  = Se acepta la hipótesis de investigación (Hi)

Si:  $p > 0,05$  = Se rechaza la hipótesis de investigación (Hi)

**Tabla 16: Relación del nivel de Conocimiento de disposiciones específicas y el Desempeño institucional**

**Relación del nivel de Conocimiento de disposiciones específicas \* Desempeño institucional**

		Desempeño institucional					Total	
		1	2	3	4	5		
Conocimiento de disposiciones específicas	1	Recuento	17	12	0	0	0	29
		Frecuencia esperada	9,9	11,8	1,6	4,8	1,0	29,0
		% del total	18,7%	13,2%	0,0%	0,0%	0,0%	31,9%
	2	Recuento	12	20	3	1	0	36
		Frecuencia esperada	12,3	14,6	2,0	5,9	1,2	36,0
		% del total	13,2%	22,0%	3,3%	1,1%	0,0%	39,6%
	3	Recuento	2	3	2	5	1	13
		Frecuencia esperada	4,4	5,3	,7	2,1	,4	13,0
		% del total	2,2%	3,3%	2,2%	5,5%	1,1%	14,3%
	4	Recuento	0	2	0	6	1	9
		Frecuencia esperada	3,1	3,7	,5	1,5	,3	9,0
		% del total	0,0%	2,2%	0,0%	6,6%	1,1%	9,9%
	5	Recuento	0	0	0	3	1	4
		Frecuencia esperada	1,4	1,6	,2	,7	,1	4,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	1,1%	4,4%
Total	Recuento	31	37	5	15	3	91	
	Frecuencia esperada	31,0	37,0	5,0	15,0	3,0	91,0	
	% del total	34,1%	40,7%	5,5%	16,5%	3,3%	100,0%	

**Fuente: Reporte del SOFTWARE estadístico SPSS V 26**

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	66,423a	16	,000
Razón de verosimilitudes	67,410	16	,000
Asociación lineal por lineal	47,991	1	,000
N de casos válidos	91		

a. 19 casillas (76,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,13.

En la tabla 16, se puede evidenciar que, la prueba Chi- cuadrado, es una prueba de hipótesis que evalúa la existencia de dependencia estadística entre las variables. Lo cual se realiza por medio de la evaluación del valor de la Significación Asintótica (bilateral) cuyo valor fue 0.000 que es menor al 0.05 y el valor de chi cuadrado de Pearson fue 66,423, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir el nivel de conocimiento de disposiciones específicas se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

**Objetivo específico 6:** Establecer la relación del nivel de conocimiento de procedimiento de contrataciones con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

#### Prueba de Hipótesis:

Ho: El nivel de conocimiento de procedimiento de contrataciones no se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

Hi: El nivel de conocimiento de procedimiento de contrataciones se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

#### Regla de decisión:

Si:  $p \leq 0,05$  = Se acepta la hipótesis de investigación (Hi)

Si:  $p > 0,05$  = Se rechaza la hipótesis de investigación (Hi)

**Tabla 17: Relación del nivel de Conocimiento de procedimiento de contrataciones y el Desempeño institucional**

**Relación del nivel de Conocimiento de procedimiento de contrataciones \* Desempeño institucional**

		Desempeño institucional					Total	
		1	2	3	4	5		
Conocimiento de procedimiento de contrataciones	1	Recuento	16	12	0	0	0	28
		Frecuencia esperada	9,5	11,4	1,5	4,6	,9	28,0
		% del total	17,6%	13,2%	0,0%	0,0%	0,0%	30,8%
	2	Recuento	14	21	2	0	0	37
		Frecuencia esperada	12,6	15,0	2,0	6,1	1,2	37,0
		% del total	15,4%	23,1%	2,2%	0,0%	0,0%	40,7%
	3	Recuento	0	4	3	6	2	15
		Frecuencia esperada	5,1	6,1	,8	2,5	,5	15,0
		% del total	0,0%	4,4%	3,3%	6,6%	2,2%	16,5%
	4	Recuento	1	0	0	7	0	8
		Frecuencia esperada	2,7	3,3	,4	1,3	,3	8,0
		% del total	1,1%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	8,8%
	5	Recuento	0	0	0	2	1	3
		Frecuencia esperada	1,0	1,2	,2	,5	,1	3,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	1,1%	3,3%
Total	Recuento	31	37	5	15	3	91	
	Frecuencia esperada	31,0	37,0	5,0	15,0	3,0	91,0	
	% del total	34,1%	40,7%	5,5%	16,5%	3,3%	100,0%	

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	87,237a	16	,000
Razón de verosimilitudes	86,886	16	,000
Asociación lineal por lineal	50,094	1	,000
N de casos válidos	91		

a. 18 casillas (72,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,10.

En la tabla 17, se puede evidenciar que, la prueba Chi- cuadrado, es una prueba de hipótesis que evalúa la existencia de dependencia estadística entre las variables. Lo cual se realiza por medio de la evaluación del valor de la Significación Asintótica (bilateral) cuyo valor fue 0.000 que es menor al 0.05 y el valor de chi cuadrado de Pearson fue 87,237, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir el nivel de conocimiento de procedimiento de contrataciones se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

## PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL (RHO SPEARMAN)

**Objetivo general:** Determinar la relación de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

### Criterio:

Si:  $p \leq 0,05$  = Se acepta la hipótesis de investigación (Hi)

Si:  $p > 0,05$  = Se rechaza la hipótesis de investigación (Hi)

### Hipótesis:

Ho: La normativa interna de contrataciones de bienes y servicios no se relaciona de manera significativa y positiva con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

Hi: La normativa interna de contrataciones de bienes y servicios se relaciona de manera significativa y positiva con el desempeño institucional en la UGEL Lamas

### Tabla 18: Relación entre la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios con el desempeño institucional

*Relación entre la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios con el desempeño institucional*

		Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios (agrupado)	Desempeño institucional (agrupado)
Rho de Spearman	Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,715**
		N	91
	Desempeño institucional (agrupado)	Coeficiente de correlación	,715**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	91

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

Según los resultados de la tabla 18, el Sig. (bilateral) 0,000 fue menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis del estudio, es decir, existe relación significativa entre las variables bajo análisis. Por otro lado, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,715 indica que la relación entre la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y el desempeño institucional en la UGEL Lamas es positiva considerable. Dichos resultados indica que, al existir un mayor conocimiento de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios, entonces se incrementará el desempeño institucional.

## V. DISCUSIÓN

Según con el objetivo general, determinar la relación de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios con el desempeño institucional en la UGEL Lamas, se obtuvo que el Sig. (bilateral) 0,000 fue menor que 0.05 y el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,715, lo cual indica que la relación entre las variables es positiva considerable, lo que significa que al existir un mayor conocimiento de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios, entonces se incrementará el desempeño institucional.

Dichos resultados se relacionan con la investigación de García (2020) quien obtuvo como resultado que entre desempeño laboral y gestión de contrataciones menores a 8 UIT existe una relación positiva y alta, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue igual a 0,727 y el valor p fue igual 0,000. Lo cual se relaciona con los resultados de la presenta investigación puesto que en ambas existe una relación positiva entre las variables analizadas.

Asimismo, se vincula con lo mencionado por Pinkovtskaia et al. (2019) quienes consideran que las normas de contratación de bienes y servicios son un conjunto de políticas que permiten a las instituciones del sector público adquirir bienes y servicios por medio de una serie de procedimientos y según la normativa que la dirigen. Lo cual se relaciona con el desempeño institucional que según Murad & Ahmad (2016) es el reflejo de los buenos resultados y el rendimiento para alcanzar los objetivos planteados.

De acuerdo con el objetivo específico 1, diagnosticar la situación actual de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios en la UGEL Lamas, se obtuvo que el 53% de los trabajadores presentaron un nivel bajo de conocimiento sobre la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios, debido a que los requerimientos que realiza no se encuentran programados en el cuadro de necesidades según el POI, tampoco detallan con precisión los términos de referencia del servicio y/o las especificaciones técnicas del bien a contratar.

Dichos resultados se relacionan con la investigación de Del Aguila (2018) quien obtuvo como resultado que el 75% de los trabajadores no conocen los procesos para la contratación de bienes menores a 8 UIT, por lo que el desconocimiento impide el cumplimiento de los estándares normativos dentro de la institución. Por otro lado, se contradice con el estudio de Gutierrez (2018) quien concluyó que el 60% de los trabajadores reciben capacitación, implementación y empleo de herramientas, lo cual permite que existe mejoras en las contrataciones menores a 8 UIT en el personal de la municipalidad.

Asimismo, se vincula con lo mencionado por Monteiro et al. (2017) quienes indicaron que, la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios son indicaciones sobre los procedimientos que se deben de realizar dentro de las instituciones, con el propósito de garantizar el adecuado cumplimiento de los objetivos trazados. Además, Akbari et al. (2019) mencionaron que las normativas internas de contrataciones de bienes y servicios existen porque todas las empresas intentan tener normas a su alrededor para que puedan ganar legitimación y reforzar su estabilidad.

Según con el objetivo específico 2, evaluar la situación actual del desempeño institucional en la UGEL Lamas, se obtuvo que el 59% de los trabajadores consideran que el desempeño institucional es bajo, debido a que falta personal administrativo para la realización de contrataciones de bienes y servicios y el cumplimiento de metas de la organización, también la falta de bienes no permite asegurar la continuidad de las labores y brindar una atención de calidad, esto se genera por la falta de políticas efectivas para capacitar al personal dificultando así la contratación de bienes y el cumplimiento de las metas programas en el POI.

Dichos resultados se relacionan con la investigación de Shibru & Ousman (2017) quienes indicaron que los factores que influyen en el desempeño institucional fueron la experiencia de liderazgo, el nivel académico de los directivos, la implementación de normas, procedimientos y políticas, la integración de un personal con aprendizaje profesional y la rendición de

cuentas. Dichos resultados demuestran que implementar normas o políticas en la organización influyen en el desempeño institucional.

Asimismo, se vincula con lo mencionado por Marín y Cuartas (2019) quienes consideran que el desempeño organizacional como la efectividad organizacional, es decir presenta una asociación con la eficiencia (óptimo empleo de los recursos de la institución) y la eficacia (el cumplimiento o logro de los objetivos).

Conforme con el objetivo específico 3, identificar la relación del nivel de conocimiento sobre el objeto y alcance con el desempeño institucional en la UGEL Lamas, se obtuvo que el valor de la significancia fue 0.000 que es menor al 0.05 y el valor de chi cuadrado de Pearson fue 85,792 por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir el nivel de conocimiento sobre el objeto y alcance se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

Dichos resultados se relacionan con la investigación de Gutierrez (2018) quien concluyó que existe influencia del conocimiento de contrataciones menores a 8 UIT en el personal de la municipalidad. Con lo cual se puede deducir que el personal al tener un mayor conocimiento de sus funciones entonces tendrá un mayor desempeño para realizar de manera adecuada las contrataciones de bienes y servicios.

Asimismo, se vincula con lo mencionado por la UGEL-Lamas (2020) quien considera que el conocimiento sobre el objeto y alcance es la noción acerca de los procedimientos y las normas administrativas y técnicas para la contratación de bienes y servicios menores a 8UIT. Lo cual se relaciona con el desempeño institucional, que según Mohamed & Noor (2020) es el reflejo del cumplimiento de metas y la eficiencia que posee la organización para utilizar de la mejor manera los recursos.

De acuerdo con el objetivo específico 4, establecer la relación del nivel de conocimiento de disposiciones generales con el desempeño institucional en la UGEL Lamas, se obtuvo que el valor de la significancia fue 0.000 que es

menor al 0.05 y el valor de chi cuadrado de Pearson fue 83,886, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir el nivel de conocimiento de disposiciones generales se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

Dichos resultados se relacionan con la investigación de Ariel (2016) quien concluyó que por medio de la elevación del nivel de conocimientos de la contratación de bienes y servicios se puede tener un mayor cumplimiento de las normas de la institución y alcanzar las metas trazadas. Dichos resultados demuestran que, al incrementar el nivel de conocimiento por parte de los trabajadores, entonces tendrán un mayor desempeño laboral según las normas de la institución.

Asimismo, se vincula con lo mencionado por la UGEL-Lamas (2020) quien considera que el nivel de conocimiento de disposiciones generales es la noción que cuentan los trabajadores acerca de las contrataciones no programadas y programadas, reguladas por medio de la Ley de Contrataciones del Estado. Lo cual se relaciona con el desempeño institucional, que según Murad & Ahmad (2016) es el reflejo de los buenos resultados y el rendimiento para alcanzar los objetivos planteados.

Según con el objetivo específico 5, identificar la relación del nivel de conocimiento de disposiciones específicas con el desempeño institucional en la UGEL Lamas, se obtuvo que el valor de la significancia fue 0.000 que es menor al 0.05 y el valor de chi cuadrado de Pearson fue 66,423 por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir el nivel de conocimiento de disposiciones específicas se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

Dichos resultados se relacionan con la investigación de Shibru & Ousman (2017) quienes concluyeron que la implementación de normativas, políticas y procedimientos para la realización de las actividades institucionales influye en el desempeño institucional. Dichos resultados revelan que al adicionar el conocimiento del personal sobre la normativa permitirá que cumpla con sus

actividades organizacionales y por ende tenga un mayor desempeño institucional

Asimismo, se vincula con lo mencionado por la UGEL-Lamas (2020) quien considera que el nivel de conocimiento de disposiciones específicas son las nociones que poseen las personas sobre los requisitos necesarios para contratar con diversos proveedores, las especificaciones técnicas y los términos de referencia. Lo cual se relaciona con el desempeño institucional, que según Akbari et al (2019) es el cumplimiento de la organización de sus obligaciones de forma eficiente, entre ellos son incluidos los legales, normativos y cognitivos.

En lo que respecta con el objetivo específico 6, establecer la relación del nivel de conocimiento de procedimiento de contrataciones con el desempeño institucional en la UGEL Lamas, se obtuvo que el valor de la significancia fue 0.000 que es menor al 0.05 y el valor de chi cuadrado de Pearson fue 87,237, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir el nivel de conocimiento de procedimiento de contrataciones se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

Dichos resultados se relacionan con la investigación de Guabloche (2020) quien concluyó que las contrataciones de bienes y servicios y ejecución presupuestal se relacionan en un 0,765. Con lo cual se puede deducir que un adecuado desempeño en cuanto a la ejecución presupuestar permite que la realización de las contrataciones públicas sea eficiente.

Asimismo, se vincula con lo mencionado por la UGEL-Lamas (2020) quien considera que el nivel de conocimiento de procedimiento de contrataciones es la información que posee los trabajadores sobre las etapas o pasos que se deben de seguir para contratar bienes y servicios menores a 8 UIT. Lo cual se relaciona con el desempeño institucional, que según Rivero (2019) es un indicador acerca del cumplimiento de los objetivos planteados por una determinada organización.

## VI. CONCLUSIONES

1. Para el objetivo general, se obtuvo que la Sig. (bilateral) 0,000 es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis del estudio, es decir, existe relación significativa entre las variables bajo análisis, además el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,715 indica que la relación entre la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y el desempeño institucional en la UGEL Lamas es positiva considerable.
2. De acuerdo al objetivo específico 01, el 45% de los trabajadores presentaron un nivel bajo de conocimiento sobre la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios, debido a que los requerimientos que realiza no se encuentran programados en el cuadro de necesidades según el POI, tampoco detallan con precisión los términos de referencia del servicio y/o las especificaciones técnicas del bien a contratar.
3. Para el objetivo específico 02, el 59% de los trabajadores consideran que el desempeño institucional es bajo, debido a que falta personal administrativo para la realización de contrataciones de bienes y servicios y el cumplimiento de metas de la organización, también la falta de bienes no permite asegurar la continuidad de las labores y brindar una atención de calidad, esto se genera por la falta de políticas efectivas para capacitar al personal dificultando así la contratación de bienes y el cumplimiento de las metas programas en el POI.
4. Sin embargo, para el objetivo específico 03, el valor de la significancia fue 0.000 que es menor al 0.05 y el valor de chi cuadrado de Pearson fue 85,592, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir el nivel de conocimiento sobre el objeto y alcance se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.
5. Por otro lado, para el objetivo específico 04, el valor de la significancia fue 0.000 que es menor al 0.05 y el valor de chi cuadrado de Pearson fue 83,886, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir el nivel de conocimiento de disposiciones generales se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

6. Para el objetivo específico 05, el valor de la significancia fue 0.000 que es menor al 0.05 y el valor de chi cuadrado de Pearson fue 66,423, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir el nivel de conocimiento de disposiciones específicas se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.
7. Finalmente, para el objetivo específico 06, el valor de la significancia fue 0.000 que es menor al 0.05 y el valor de chi cuadrado de Pearson fue 87,237, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación, es decir el nivel de conocimiento de procedimiento de contrataciones se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

El representante de la institución UGEL Lamas debe de implementar capacitaciones a los trabajadores sobre la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios, esto con la finalidad de que los trabajadores dispongan de toda la información necesaria para realizar las respectivas contrataciones públicas y así se logre mejorar el desempeño de la institución y logre cumplir con sus objetivos planificados.

Por otro lado, los encargados de las áreas involucradas con la contratación de bienes y servicios implementen estrategias o planes de información en donde los trabajadores puedan tener información actualizada sobre la normativa vigente. Esto con el propósito de que el nivel de conocimiento sobre la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios este en un nivel alto.

De la misma manera, los encargados de las áreas involucradas con la contratación de bienes y servicios deben de implementar estrategias que le permitan mejorar los resultados de sus actividades laborales, además de controlar de manera constante el empleo de los recursos, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos y garantizar el incremento del desempeño institucional.

Asimismo, la institución OSCE junto con la institución UGEL Lamas debe de implementar capacitaciones y buscar estrategias que permitan llegar y crear el interés de cada trabajador independientemente que estos no sean parte de sus funciones de modo que obtengan conocimiento del objeto y alcance de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios. Esto con la finalidad de que se incremente el desempeño institucional dentro de la institución y pueda atender los requerimientos de cada área de manera oportuna y puedan cumplir sus objetivos institucionales.

De la misma manera la institución OSCE debe de implementar capacitaciones o talleres gratuitos sobre las disposiciones generales para los trabajadores de la institución UGEL Lamas que se encargan de las contrataciones de bienes y servicios. Esto con la finalidad de que el desempeño institucional se incremente dentro de la organización y se cumplan las metas institucionales.

Los encargados de las áreas involucradas con la contratación de bienes y servicios deben de implementar planes informativos para que los trabajadores incrementen su nivel de conocimientos de las disposiciones específicas. Esto con la finalidad de que se incremente el nivel de desempeño institucional y logre cumplir con la contratación de bienes y servicios que necesita la institución para alcanzar los objetivos organizacionales.

Los encargados de las áreas involucradas con la contratación de bienes y servicios deben de implementar evaluaciones constantes para identificar el nivel de conocimientos de los trabajadores sobre los procedimientos de contratación. Esto con la finalidad de que se eleve el nivel de desempeño de la institución y se logre alcanzar los objetivos de la institución.

## REFERENCIAS

- Akbari, M., Azbari, M. E., & Chaijani, M. H. (2019). Performance of the Firms in a Free-Trade Zone: The Role of Institutional Factors and Resources. *European Management Review*, 16(2), 363-378. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/emre.12163>
- Angulo, N., Cárdenas, J., & Bolaños, F. (2020). A continuidad de negocio en las instituciones de educación superior del ecuador. Caso de estudio. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada*, 4(7), 88-123. Obtenido de [343477058\\_LA\\_CONTINUIDAD\\_DE\\_NEGOCIO\\_EN\\_LAS\\_INSTITUCIONES\\_DE\\_EDUCACION\\_SUPERIOR\\_DEL\\_ECUADOR\\_CASO\\_DE\\_ESTUDIO](https://doi.org/10.34347/7058_LA_CONTINUIDAD_DE_NEGOCIO_EN_LAS_INSTITUCIONES_DE_EDUCACION_SUPERIOR_DEL_ECUADOR_CASO_DE_ESTUDIO)
- Ariel, B. (2016). Contratación pública para objetivos y resultados: aproximación y discusión teórica. *Rev. derecho público*, 1(37), 1-23. doi:<http://dx.doi.org/10.15425/redepub.37.2016.01>
- Barbei, A., Neira, G., González, P., & Zinno, F. (2018). *Indicadores de gestión en las entidades públicas*. La Plata: Centro de Estudios en Contabilidad Internacional. Obtenido de <https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/18/14018/112a1ab5f4da67955295d15b135b38e1.pdf>
- Becerra, D. (2017). La eficiencia en la gestión de los recursos del sector público: una reflexión multidisciplinaria. *Revista de Economía Crítica*, 1(23), 96-110. Obtenido de [http://revistaeconomiccritica.org/sites/default/files/revistas/n23/DianaLizetteBecerra\\_Eficiencia-en-la-gestion.pdf](http://revistaeconomiccritica.org/sites/default/files/revistas/n23/DianaLizetteBecerra_Eficiencia-en-la-gestion.pdf)
- Bertranou, J. (2019). El seguimiento y la evaluación de políticas públicas. Modelos disponibles para producir conocimiento y mejorar el desempeño de las intervenciones públicas. *Revista Digital de Ciencias Sociales*, VI(10), 151-188. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6868096.pdf>
- Bolton, P. (2016). Public Procurement as a Tool to Drive Innovation in South Africa [La contratación pública como herramienta para impulsar la innovación en

Sudáfrica]. *PER / PELJ*, 1(19), 1-35. Obtenido de <http://www.scielo.org.za/pdf/pej/v19n1/46.pdf>

Cohen, L., Manion, K., & Morrison, K. (2017). *Research Methods in education [Métodos de investigación en educación]* (Six Edition ed.). Routledge.

Comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. (1976). *Informe de Belmont*. National Institutes of Health. Obtenido de [http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10.\\_I\\_NTL\\_Informe\\_Belmont.pdf](http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10._I_NTL_Informe_Belmont.pdf)

Connell, J., Carlton, J., Grundy, A., Taylor, E., Keetharuth, A. D., Ricketts, T., & Brazier, J. (2018). The importance of content and face validity in instrument development: lessons learnt from service users when developing the Recovering Quality of Life measure (ReQoL). *Quality of Life Research*, 27(7), 1893-1902. Obtenido de <https://sci-hub.tw/10.1007/s11136-018-1847-y>

Corral, Y. (2018). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencia de la educación*, 228-247.

Del Aguila, T. (2018). *Influencia del nivel de conocimiento en el cumplimiento de los estándares normativos en las contrataciones de bienes menores a 8 UIT. En el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Tarapoto 2018*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25443/Del%20Aguila\\_STCDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25443/Del%20Aguila_STCDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Edmonds, A., & Kennedy, T. (2017). *An applied guide to research designs: quantitative, qualitative, and mixed methods [Una guía aplicada a los diseños de investigación: métodos cuantitativos, cualitativos y mixtos]*. California: SAGE. Obtenido de [http://www.healthindisasters.com/images/Books/An\\_Applied\\_Guide\\_to\\_Research.pdf](http://www.healthindisasters.com/images/Books/An_Applied_Guide_to_Research.pdf)

Erauskin, A., Zurbano, M., & Martínez, E. (2017). *Contrataciones Públicas en Economía Social: un estudio del caso de la Universidad del País Vasco*

- (UPV/EHU). *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 1(89), 54-79. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17450967003.pdf>
- García Castillo, F. G. (2020). *Desempeño laboral y gestión de contrataciones menores a 8 unidades impositivas tributarias de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, Piura-2019*. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60745/Garc%C3%ADa\\_CFG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60745/Garc%C3%ADa_CFG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- González, N., Aceves, J., Navarro, E., & López, M. (2017). Funciones Operativa y Administrativa que desarrollan las pequeñas y medianas estudiadas bajo un modelo de consultoría de negocios. *Revista Administracion y Finanzas*, 4(12), 46-60. Obtenido de [https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion\\_y\\_Finanzas/vol4num12/Revista\\_de%20Administraci%C3%B3n\\_y\\_Finanzas\\_V4\\_N12\\_4.pdf](https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion_y_Finanzas/vol4num12/Revista_de%20Administraci%C3%B3n_y_Finanzas_V4_N12_4.pdf)
- Guabloche, F. (2020). *Contrataciones de bienes y servicios y ejecución presupuestal de la UGEL San Martín, 2019*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48661/Guabloche\\_VF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48661/Guabloche_VF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gutierrez, B. (2018). *Las Contrataciones Menores a 8 UIT y el Personal de la Municipalidad Distrital de Chinchaypujio, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33539/gutierr ez\\_vb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33539/gutierr ez_vb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Handler, H. (2015). Strategic Public Procurement: An Overview [Contratación pública estratégica: una visión general]. *Affiliation: Austrian Institute of Economic Research (WIFO)*, 1(1), 1-29. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/284725763\\_Strategic\\_Public\\_Procurement\\_An\\_Overview](https://www.researchgate.net/publication/284725763_Strategic_Public_Procurement_An_Overview)

- Heale, R., & Twycross, A. (2015). Validity and reliability in quantitative studies. *Evidence-Based Nursing*, 18(3), 66-67. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/280840011\\_VValidity\\_and\\_reliability\\_in\\_quantitative\\_research](https://www.researchgate.net/publication/280840011_VValidity_and_reliability_in_quantitative_research)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (1era edición ed.). México: McGraw Hill.
- Jaleha, A., & Machuki, V. (2018). Strategic Leadership and Organizational Performance: A Critical Review of Literature [Liderazgo estratégico y desempeño organizacional: una revisión crítica de la literatura]. *European Scientific Journal*, 14(35), 124-149. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/328026478.pdf>
- León, K., Castelo, J., & Huerta, O. (2018). Estudio del nivel de participación de las PYMES del cantón Milagro en los procesos de contratación pública para captar nuevos negocios. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 269-283. doi:10.26820/recimundo/2.esp.2018.269-283
- Marín, D., & Cuartas, J. (2019). Relación entre la innovación y el desempeño: Impacto de la intensidad competitiva y en Slack organizacional. *Revista de Administração de Empresas*, 59(2), 95-107. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020190203>
- Mohamed, E., & Noor, S. (2020). Dilemma of institutional performance assessment in governmental sector [Dilema de la evaluación del desempeño institucional en el sector gubernamental]. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 2(2), 115-139. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHASS-08-2019-0026/full/pdf>
- Monteiro, B. R., Pisco, A. M., Candoso, F., Bastos, S., & Reis, M. (2017). Cuidados primários em saúde em Portugal: 10 anos de contratualização com os serviços de saúde na Região de Lisboa. *Ciência & Saúde Coletiva*, 725-736. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/csc/2017.v22n3/725-736/pt/>

- Morillo, M., & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado. *Revista de Ciencias Sociales*, XXII(2), 111-131. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>
- Murad, M., & Ahmad, S. (2016). Impact of Leadership on Institutional Performance: Evidence from Public Sector Universities of Faisalabad, Pakistan [Impacto del liderazgo en el desempeño institucional: evidencia de las universidades del sector público de Faisalabad, Pakistán]. *International Journal of Management & Organizational Studies*, 5(4), 126-138. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/313217300\\_Impact\\_of\\_Leadership\\_on\\_Institutional\\_Performance\\_Evidence\\_from\\_Public\\_Sector\\_Universities\\_of\\_Faisalabad\\_Pakistan](https://www.researchgate.net/publication/313217300_Impact_of_Leadership_on_Institutional_Performance_Evidence_from_Public_Sector_Universities_of_Faisalabad_Pakistan)
- Navas, C. (2016). Las contrataciones públicas: su trascendencia y desarrollo en el marco del comercio internacional y del TLC suscrito con Estados Unidos. *Lex*, 1(17), 259-276. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/303794611\\_Las\\_contrataciones\\_publicas\\_su\\_trascendencia\\_y\\_desarrollo\\_en\\_el\\_marco\\_del\\_comercio\\_internacional\\_y\\_del\\_TLC\\_suscrito\\_con\\_Estados\\_Unidos](https://www.researchgate.net/publication/303794611_Las_contrataciones_publicas_su_trascendencia_y_desarrollo_en_el_marco_del_comercio_internacional_y_del_TLC_suscrito_con_Estados_Unidos)
- Ngunjiri, M. (2019). Evaluation of factors affecting implementation of green public procurement governments in laikipia county government, Kenya [Evaluación de los factores que afectan la implementación de los gobiernos de adquisiciones públicas verdes en el gobierno...]. *International Journal of Professional Business Review*, 4(1), 128-137. doi:10.26668/businessreview/2019.v4i1.91
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - Cualitativa y Retadacción de la Tesis*. México: Ediciones de la U.
- OSCE. (2015). *¿Cuánto tiempo tardan las entidades en efectuar el pago a proveedores?* Organismo Supervisor de las Contrataciones con el Estado, Lima. Obtenido de <https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/Publicacion/E>

studios/2013/Estudio%20Duracion%20de%20Pago%202014\_Vs%20FINAL%207.pdf

- Parra, M., Duran, E., Márceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., . . . Ramirez, J. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Revista Espacios*, 39(50), 1-14. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p21.pdf>
- Peña, S. (2016). Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas. *venezolanas*, 18(2), 187-207. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99345727003.pdf>
- Pinkovtskaia, I., Arbelaez, T., Rojas, M., & Arbelaez, D. (2019). Municipal procurement in Ulyanovsk region: participation of small enterprises [La contratación municipal en la región de Ulyanovsk: participación de las pequeñas empresas]. *Revista espacios*, 40(24), 1-12. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n24/a19v40n24p05.pdf>
- Pooe, D., Mafini, C., & Makhubele, D. (2015). Investigating Municipal Procurement Challenges in South Africa: A Qualitative Study [Investigación de los desafíos de las adquisiciones municipales en Sudáfrica: un estudio cualitativo]. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 14(1), 67-78. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/297750311\\_Investigating\\_Municipal\\_Procurement\\_Challenges\\_in\\_South\\_Africa\\_A\\_Qualitative\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/297750311_Investigating_Municipal_Procurement_Challenges_in_South_Africa_A_Qualitative_Study)
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Rev. Arch Med Camagüey*, 23(2), 159-164. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseño en la investigación Científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Serrano, M., Pérez, D., Zambrano, N., & Jaramillo, M. (2017). Análisis de la contratación estatal en proyectos de infraestructura vial: caso Valle del

Cauca 2010 - 2015. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 51(1), 2-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194252398002.pdf>

Shibru, S., Bibiso, M., & Ousman, K. (2017). Assessment of Factor Affecting Institutional Performance: The Case of Wolaita Sodo University. *Journal of Education and Practice*, 8(7), 60-66. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1137549.pdf>

Unidad de Gestión Educativa Local - Lamas. (2020). *Directiva para contrataciones cuyos montos sean iguales o inferiores a ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias*. Gobierno Regional de San Martín. Lamas: Unidad Ejecutora 305.

Urban, B. (2017). Empirical evidence on the influence of the institutional environment on venture innovation performance in South Africa. *Journal of Developmental Entrepreneurship*, 21(02). Obtenido de <https://www.worldscientific.com/doi/abs/10.1142/S1084946716500114>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: LA MATRIZ DE CONSISTENCIA

### “Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y desempeño institucional en la UGEL Lamas”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b><u>Problema general</u></b> ¿Cómo la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios se relaciona con el desempeño institucional en la UGEL Lamas?</p> <p><b><u>Problemas específicos</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la situación actual de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios en la UGEL Lamas?</li> <li>• ¿Cuál es la situación actual del desempeño institucional en la UGEL Lamas?</li> <li>• ¿Cómo el nivel de conocimiento sobre el objeto y alcance se relaciona con el desempeño institucional en la UGEL Lamas?</li> <li>• ¿Cómo el nivel de conocimiento de disposiciones generales se relaciona con el desempeño institucional en la UGEL Lamas?</li> <li>• ¿Cómo el nivel de conocimiento de disposiciones específicas se relaciona con el desempeño institucional en la UGEL Lamas?</li> <li>• ¿Cómo el nivel de conocimiento de procedimiento de contrataciones se relaciona con el</li> </ul>	<p><b><u>Objetivo general</u></b> Determinar la relación de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios con el desempeño institucional en la UGEL Lamas</p> <p><b><u>Objetivos específicos</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la situación actual de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios en la UGEL Lamas</li> <li>• Evaluar la situación actual del desempeño institucional en la UGEL Lamas</li> <li>• Identificar la relación del nivel de conocimiento sobre el objeto y alcance con el desempeño institucional en la UGEL Lamas</li> <li>• Establecer la relación del nivel de conocimiento de disposiciones generales con el desempeño institucional en la UGEL Lamas</li> <li>• Identificar la relación del nivel de conocimiento de disposiciones específicas con el desempeño institucional en la UGEL Lamas</li> <li>• Establecer la relación del nivel de conocimiento de procedimiento de contrataciones con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.</li> </ul>	<p><b><u>Hipótesis general</u></b> la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios se relaciona de manera significativa y positiva con el desempeño institucional en la UGEL Lamas</p> <p><b><u>Hipótesis Nula</u></b> La normativa interna de contrataciones de bienes y servicios no se relaciona de manera significativa y positiva con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.</p> <p><b><u>Hipótesis específicas</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La situación actual de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios en la UGEL Lamas es baja</li> <li>• La situación actual del desempeño institucional en la UGEL Lamas es baja</li> <li>• El nivel de conocimiento sobre el objeto y alcance se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas</li> <li>• El nivel de conocimiento de disposiciones generales se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas</li> <li>• El nivel de conocimiento de disposiciones específicas se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas</li> </ul>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>

desempeño institucional en la UGEL Lamas?		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel de conocimiento de procedimiento de contrataciones se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas</li> </ul> <p><b>Hipótesis Nulas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel de conocimiento sobre el objeto y alcance no se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas</li> <li>• El nivel de conocimiento de disposiciones generales no se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas</li> <li>• El nivel de conocimiento de disposiciones específicas no se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.</li> <li>• El nivel de conocimiento de procedimiento de contrataciones no se relaciona directamente con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.</li> </ul>	
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental, de corte transversal  <b>Tipo de estudio:</b> Correlacional	<b>Población</b> Trabajadores de la UGEL Lamas, que suman un total de 119  <b>Muestra</b> 91 trabajadores de la UGEL Lamas.	<b>Variables</b>  Normativa interna de contrataciones	<b>Dimensiones</b>  Conocimiento del objeto y alcance  Conocimiento de disposiciones generales

		s de bienes y servicios	<p>Conocimiento de disposiciones específicas</p> <p>Conocimiento de procedimiento de contrataciones</p>		
		Desempeño institucional	Resultado del desempeño		
			Continuidad		
			Empleo de recursos		

## ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios	Es el conjunto de normas y procedimientos técnicos y administrativos de carácter obligatorio para la atención de requerimientos de bienes, servicios y consultorías, cuyo monto de contratación sea igual o inferior a las ocho (08) UITs, las cuales se encuentran excluidas del ámbito de aplicación de la Ley N° 3022S, Ley de Contrataciones del Estado, pero sujeta a la supervisión del OSCE (Unidad de Gestión Educativa Local - Lamas, 2020).	La evaluación de la variable se llevará a cabo por medio de la evaluación de que tanto conocimiento tienen los trabajadores de las áreas usuarias acerca de la normativa. De esta manera, las partes seleccionadas para la evaluación que se configuran como dimensiones, son las que se presentan a continuación:	Conocimiento del objeto y alcance	Valor de bienes, servicios y consultorías en la Directiva 001-2020-Ugel Lamas	Ordinal
				Entidad afecta a la directiva	
			Conocimiento de disposiciones generales	Criterios para la formulación de requerimientos	
				Alineación del cuadro de necesidades en función al POI	
				Accionar frente a bienes y servicios no programados	
				Tratamiento de requerimientos de carácter permanente	
				Penalidades aplicables	
			Conocimiento de disposiciones específicas	Requisitos para contratar con proveedores	
				Términos de referencia y especificaciones técnicas	
				Acción frente a contratación de bienes o servicios con proveedor impedido	
	Remisión de requerimientos para contratación				

			Conocimiento de procedimiento de contrataciones	Revisión y verificación de la documentación	
				Cotización y validación	
				Certificación, y orden de compra, servicio o contrato	
				Registro de contrataciones	
Desempeño institucional	Es el alcance de la efectividad organizacional, la cual ha sido especificada como la concomitancia entre la eficacia y la eficiencia; la eficacia asumida como el logro de los objetivos y la eficiencia asumida como la óptima utilización de los recursos (Marín & Cuartas, 2019)	La evaluación de la variable, se llevará a cabo mediante el análisis de características relacionadas con el desempeño institucional, siendo estas las que se presentan a continuación:	Resultado del desempeño	Satisfacción del usuario	Ordinal
				Suficiencia de personal operativo	
				Suficiencia de personal administrativo	
			Continuidad	Continuidad del servicio brindado	
				Continuidad en la reposición de bienes	
				Continuidad en el soporte del servicio	
			Empleo de recursos	Uso efectivo de recursos	
				Uso eficiente de la infraestructura	
				Presencia de políticas efectivas de recursos humanos	
				Presencia de políticas efectivas en la adquisición de recursos	

### ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE DATOS (CUESTIONARIO)

#### Cuestionario de normativa interna de contrataciones de bienes y servicios

Estimado trabajador el presente tiene por objetivo determinar la relación de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

Esperamos su participación, respondiendo la prueba anónima, para lo cual debe marcar con una (X) en una sola alternativa.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

Variable 1. Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios						
Dimensión. Conocimiento del objeto y alcance		1	2	3	4	5
1	El procedimiento de contratación de bienes y servicios se realiza de acuerdo con el objetivo de la Directiva 001-2020-Ugel Lamas.					
2	Considera que la normativa se aplica en todas las áreas la UGEL Lamas que intervienen en los procesos de contratación por montos iguales o inferiores a ocho (08) UITs					
Dimensión. Conocimiento de disposiciones generales						
3	Usted indica las características, condiciones y cantidades de los bienes o servicios que se necesita para cumplir con las metas del POI y/o PEI.					
4	Los requerimientos que realiza se encuentran programados en el cuadro de necesidades y según el POI.					
5	Generalmente solicita evaluación presupuestal para los bienes y servicios no programados.					
6	Da conformidad a los bienes y servicios entregados de acuerdo a lo establecido a la normativa.					
Dimensión. Conocimiento de disposiciones específicas						
7	Verifica que los proveedores cuenten con RNP vigente y no estén impedidos de contratar con el Estado.					
8	Detalla con precisión los términos de referencia del servicio y/o las especificaciones técnicas del bien a contratar.					

9	Da a conocer a la OSCE sobre aquellas contrataciones de bienes y/o servicios de proveedores impedidos a contratar con el Estado, para la respectiva sanción.					
<b>Dimensión. Conocimiento de procedimiento de contrataciones</b>						
10	Para remitir sus requerimientos verifica que cuente con las especificaciones técnicas, pedido en el SIGA, términos de referencia y el presupuesto necesario para cumplir con el POI.					
11	La oficina de abastecimiento revisa y verifica los documentos en el expediente para la contratación de bienes y servicios.					
12	Considera que el área de Abastecimiento cotiza la contratación adjuntando los formatos de cotización, declaración jurada del proveedor y declaración jurada para evitar nepotismo.					
13	Luego de obtener la certificación de Crédito Presupuestario, el área de abastecimiento elabora la orden de servicio o de compra y notifica al proveedor para el inicio de la prestación.					
14	Conoce si se realiza el registro de contratación en la plataforma del SEACE.					

## Cuestionario de desempeño institucional

Estimado trabajador el presente tiene por objetivo determinar la relación de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios con el desempeño institucional en la UGEL Lamas.

Esperamos su participación, respondiendo la prueba anónima, para lo cual debe marcar con una (X) en una sola alternativa.

<b>Escala de Medición</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Valoración</b>	1	2	3	4	5

<b>Variable 2. Desempeño institucional</b>						
<b>Dimensión. Resultado del desempeño</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Considera que los usuarios están satisfechos con los servicios brindados por la UGEL-Lamas.					
2	Considera que el servicio brindado cubre las expectativas de los usuarios					
3	En la UGEL existe suficiente personal operativo.					
4	Considera que la cantidad de trabajadores operativos cumplen adecuadamente sus funciones					
5	En la UGEL existe suficiente personal administrativo para la realización de contrataciones de bienes y servicios y el cumplimiento de metas de la organización.					
<b>Dimensión. Continuidad</b>						
6	La institución garantiza la continuidad de los servicios brindados.					
7	Considera que se reponen los bienes adecuadamente a fin de asegurar la continuidad de las labores.					
8	Considera que la institución prioriza la continuidad del soporte del servicio.					
9	La institución procura evitar la presencia de trabas en los diversos procesos del servicio de atención a los usuarios.					
<b>Dimensión. Empleo de recursos</b>						
10	La institución emplea de manera efectiva los recursos.					
11	Cuenta con los recursos necesarios para brindar una atención de calidad.					

12	La institución emplea de manera eficiente la infraestructura para brindar una atención de calidad.					
13	Existe una distribución adecuada entre las diferentes áreas de la institución para la atención de los usuarios.					
14	La institución cuenta con políticas efectivas para contratar recursos humanos eficientes.					
15	La institución presenta políticas efectivas para capacitar al personal contratado.					
16	La institución cuenta con políticas efectivas para obtener recursos de manera oportuna					
17	La institución cuenta con políticas efectivas para contratar bienes de manera rápida a fin de cumplir con las metas programas en el POI.					

## ANEXO 4: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

En el presente apartado se presenta la consistencia de cada uno de los ítems de los cuestionarios de las variables normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y el desempeño institucional. Para ello, se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach que permitió determinar la fiabilidad de los instrumentos.

**Tabla 19**

*Estadístico de fiabilidad de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	14

**Tabla 20**

*Estadístico de fiabilidad del desempeño institucional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	17

De acuerdo con los resultados de la tabla 9 y 10, en primer lugar, se observa el nivel de fiabilidad de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios cuyo valor fue de 0,981, lo que significa que existe una confiabilidad muy significativa entre los ítems del instrumento. Por otro lado, también se observa el nivel de fiabilidad del desempeño institucional cuyo valor fue de 0,987, lo que indica que la confiabilidad de los ítems del instrumento evaluado es muy significativa, por lo que se puede afirmar que existe consistencia entre los ítems analizados.

## ANEXO 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	RILEY DEL AGUILA FLORES
<b>PROFESIÓN</b>	CONTABILIDAD
<b>TITULO Y GRADO ACADÉMICO</b>	MAGISTER
<b>ESPECIALIDAD</b>	GESTIÓN PÚBLICA
<b>INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA</b>	UGEL LAMAS
<b>CARGO</b>	JEFE DE OPERACIONES

<b>TITULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>
<b>Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y desempeño institucional en la UGEL Lamas</b>

<b>NOMBRE DEL TESISISTA</b>	Espinoza Arévalo, Juan Carlos Neira Rodríguez, María Leidy
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	<b>Cuestionario de normativa interna de contrataciones de bienes y servicios</b>
<b>OBJETIVO DEL INSTRUMENTO</b>	Evaluar la percepción del cumplimiento de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios

<b>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</b>
EVALÚE CADA UNO DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONÁNDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

#### INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	X			
2.	X			
3.	X			
4.	X			
5.	X			
6.	X			
7.	X			
8.	X			
9.	X			

10.	X			
11.	X			
12.	X			
13.	X			
14.	X			
15.	X			

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION**

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

CONSIDERO QUE LOS INSTRUMENTOS SON APROBATORIOS PARA APLICARLOS EN SUS RESPECTIVA INVESTIGACIÓN -----

Observaciones:

---

  
 -----  
**Mg. Wily Del Aguila Flores**  
 CPCC. Mat. N° 19-386

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	RILEY DEL ÁGUILA FLORES
PROFESIÓN	CONTABILIDAD
TITULO Y GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
ESPECIALIDAD	GESTIÓN PÚBLICA
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	UGEL LAMAS
CARGO	JEFE DE OPERACIONES

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>
Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y desempeño institucional en la UGEL Lamas

NOMBRE DEL TESISISTA	Espinoza Arévalo, Juan Carlos Neira Rodríguez, María Leidy
INSTRUMENTO EVALUADO	<b>Cuestionario de desempeño institucional</b>
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	<b>Evaluar la percepción del desempeño institucional</b>

<b>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</b>
EVALÚE CADA UNO DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONÁNDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA**

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	<b>X</b>			
2.	<b>X</b>			
3.	<b>X</b>			
4.	<b>X</b>			
5.	<b>X</b>			
6.	<b>X</b>			
7.	<b>X</b>			
8.	<b>X</b>			

9.	X			
10.	X			
11.	X			
12.	X			
13.	X			
14.	X			
15.	X			
16.	X			
17.	X			
18.	X			
19.	X			
20.	X			

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN**

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	x			

Apreciación Cualitativa

-----  
-----  
-----

Observaciones:

-----

  
-----  
**Mg. Wily Delgado Flores**  
CPCC. Mat. N° 19-388

**CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	AYLY SALAS SÁNCHEZ
PROFESIÓN	ECONOMÍA
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
ESPECIALIDAD	GESTIÓN PÚBLICA
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	UGEL LAMAS
CARGO	RESPONSABLE DE ESTADÍSTICA

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>
Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y desempeño institucional en la UGEL Lamas

NOMBRE DEL TESISISTA	Espinoza Arévalo, Juan Carlos Neira Rodríguez, María Leidy
INSTRUMENTO EVALUADO	<b>Cuestionario de normativa interna de contrataciones de bienes y servicios</b>
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Evaluar la percepción del cumplimiento de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios

<b>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</b>
EVALÚE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONÁNDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables

**INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA**

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	<b>X</b>			
2.	<b>X</b>			
3.	<b>X</b>			
4.	<b>X</b>			
5.	<b>X</b>			
6.	<b>X</b>			
7.	<b>X</b>			
8.	<b>X</b>			
9.	<b>X</b>			

10.	X			
11.	X			
12.	X			
13.	X			
14.	X			
15.	X			

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

Se considera Instrumentos válidos para uso respectivo en su investigación. ----

---

Observaciones:



.....  
Econ. Mg. Ayly Salas Sánchez  
CERSM - 204

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	AYLY SALAS SÁNCHEZ
PROFESIÓN	ECONOMÍA
TITULO Y GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
ESPECIALIDAD	GESTIÓN PÚBLICA
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	UGEL LAMAS
CARGO	RESPONSABLE DE ESTADÍSTICA

<b>TITULO DE LA INVESTIGACION</b>
Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y desempeño institucional en la UGEL Lamas

NOMBRE DEL TESISISTA	Espinoza Arévalo, Juan Carlos Neira Rodríguez, María Leidy
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario de desempeño institucional
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	<b>Evaluar la percepción del desempeño institucional</b>

**INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO**  
 EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO  
 RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

**INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA**

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	X			
2.	X			
3.	X			
4.	X			
5.	X			
6.	X			
7.	X			
8.	X			
9.	X			
10.	X			
11.	X			
12.	X			

13.	X			
14.	X			
15.	X			
16.	X			
17.	X			
18.	X			
19.	X			
20.	X			

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION**

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	<b>X</b>			
Calidad de redacción de los Ítems	<b>X</b>			
Pertinencia de las variables con los indicadores	<b>X</b>			
Relevancia del contenido	<b>X</b>			
Factibilidad de aplicación	<b>x</b>			

Apreciación Cualitativa

Se considera Instrumentos válidos para uso respectivo en su investigación. ----

Observaciones



.....  
Econ. Mg. Ayly Salas Sánchez  
CERSM - 204

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	SINER CAJO YANUARICO
PROFESION	ADMINISTRACIÓN
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAESTRO
ESPECIALIDAD	EDUCACIÓN PÚBLICA
INSTITUCION EN DONDE LABORA	DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN
CARGO	ADMINISTRADOR DIF ESE. NATIVAS AMAZON

TITULO DE LA INVESTIGACION
Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y desempeño institucional en la UGEL Lamas

NOMBRE DEL TESISISTA	Esposito Arevalo, Juan Carlos Neira Rodriguez, María Leidy
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario de normativa interna de contrataciones de bienes y servicios
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Evaluar la percepción del cumplimiento de la normativa interna de contrataciones de bienes y servicios

**INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO**  
 EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

**INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA**

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	X			
2.	X			
3.	X			
4.	X			
5.	X			
6.	X			
7.	X			
8.	X			
9.	X			
10.	X			
11.	X			
12.	X			
13.	X			
14.	X			
15.	X			

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION**

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento				
Calidad de redacción de los ítems				
Pertinencia de las variables con los indicadores				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de aplicación				

Apreciación Cualitativa

INSTRUMENTOS VIABLES PARA APLICACION DE  
INVESTIGACION.

Observaciones:



Mg. Silver Cajo Tantarico  
46658154

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	SILVER CASO TANTARICO
PROFESION	ADMINISTRACION
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAESTRO
ESPECIALIDAD	GESTION PUBLICA
INSTITUCION EN DONDE LABORA	DIRECCION REGIONAL DE LA PRODUCCION
CARGO	ADMINISTRADOR PIP ESP. NATIVAS AMAZON.

<b>TITULO DE LA INVESTIGACION</b>
Normativa interna de contrataciones de bienes y servicios y desempeño institucional en la UGEL Lamas

NOMBRE DEL TESISISTA	Espinoza Arévalo, Juan Carlos Neira Rodríguez, María Leidy
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario de desempeño institucional
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Evaluar la percepción del desempeño institucional

<b>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</b>
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

**INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA**

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	X			
2.	X			
3.	X			
4.	X			
5.	X			
6.	X			
7.	X			
8.	X			
9.	X			
10.	X			
11.	X			
12.	X			
13.	X			
14.	X			
15.	X			
16.	X			
17.	X			
18.	X			
19.	X			
20.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento				
Calidad de redacción de los ítems				
Pertinencia de las variables con los indicadores				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de aplicación				

Apreciación Cualitativa

INSTRUMENTOS VIABLES PARA APLICACIÓN PARA  
APRECIACION DE INVESTIGACION

Observaciones:



MG. Silver Cajo Tantarico  
46658154

## ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

Tarapoto, 08 de abril de 2021.

Quien suscribe:

Sr.

Representante Legal – Institución: Riley Del Águila Flores, identificada con DNI N° 00095897, en calidad de Jefe de Operaciones de la UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL LAMAS.

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: “NORMATIVA INTERNA DE CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL EN LA UGEL LAMAS”

Por el presente, el que suscribe, señor (a), Riley Del Águila Flores representante legal de la Institución: UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL LAMAS, AUTORIZO al alumno: Juan Carlos Espinoza Arévalo, identificado con DNI N° 70760453 y María Leidy Neira Rodríguez, identificado con DNI N° 48485287, ambos estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, y autores del trabajo de investigación denominado: “NORMATIVA INTERNA DE CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIOS Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL EN LA UGEL LAMAS”, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente:



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
Dirección Regional de Educación  
Oficina de Operaciones - U.E. 305

  
Cpcc. Riley Del Águila Flores  
JEFE DE LA OFICINA DE OPERACIONES