



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIATEGUI**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y**  
**PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**“SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES Y ÁREAS**  
**USUARIAS CON LA APLICACIÓN DE LAS**  
**CONTRATACIONES IGUALES O INFERIORES A OCHO**  
**(8) UIT DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL TORATA,**  
**EN EL AÑO 2020”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. ALAN PATRICIO HERRERA DIAZ**

**ASESORA:**

**Dra. CPCC. PATRICIA MATILDE HUALLPA QUISPE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2023**



# Universidad José Carlos Mariátegui

## CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la \_FACULTAD DE NCIAS JURIDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGOGICAS (FCJEP), certifica que el trabajo de investigación ( ) / Tesis (X) / Trabajo de suficiencia profesional ( ) /

“Satisfacción de los proveedores y áreas usuarias con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT de la Municipalidad Distrital Torata, en el año 2020”.

Presentado por el(la):

BACH. ALAN PATRICIO HERRERA DIAZ

Para obtener el grado académico ( ) o Título profesional ( X ) o Título de segunda especialidad ( ) de CONTADOR PUBLICO asesorado por el/la Dra. CPCA. PATRICIA MATILDE HUALLPA QUISPE, asesor con Resolución de Decanato N° 07356-2018-FCJEP-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
CONTABILIDAD	BACH. ALAN PATRICIO HERRERA DIAZ	“Satisfacción de los proveedores y áreas usuarias con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT de la Municipalidad Distrital Torata, en el año 2020”.	14%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del 14%, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 6 de junio de 2024

Dr. Teófilo Lauracio Ticona

Jefe Unidad de Investigación FCJEP

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADO .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	xvi

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2 Definición del problema. -.....	5
1.2.1 Problema general. - .....	5
1.2.2 Problemas específicos. - .....	5
1.3 Objetivos de la investigación. - .....	5
1.3.2 Objetivos específicos. - .....	5
1.4 Justificación e importancia de la investigación. – .....	6
1.4.1 Justificación Teórica. - .....	6
1.4.2 Justificación Metodológica. - .....	6
1.4.3 Justificación Práctica. - .....	7
1.4.4 Importancia. - .....	7

1.5	Variables. - .....	8
1.5.1	Variable Independiente. - .....	8
1.5.2	Variable Dependiente. - .....	8
1.5.3	Operacionalización. -.....	9
1.6	Hipótesis. -.....	11
<b>CAPÍTULO II</b> .....		12
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....		12
2.1	Antecedentes de la Investigación. -.....	12
2.1.1	Antecedentes internacionales. -.....	12
2.1.2	Antecedentes nacionales. - .....	14
2.2	Bases Teóricas. - .....	19
2.2.1	Contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT. - .....	19
2.2.2	Satisfacción de los proveedores. -.....	29
2.3	Marco Conceptual. -.....	34
2.3.1	Contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT. -.....	34
2.3.2	Proveedores. -.....	34
2.3.3	Satisfacción de los proveedores. - .....	35
2.3.4	Áreas usuarias. - .....	35
2.3.5	Satisfacción de las áreas usuarias. - .....	35

### **CAPÍTULO III**

#### **MÉTODO**

3.1	Tipo y nivel de investigación. -.....	36
3.2	Diseño y método de investigación. - .....	36

3.3 Población y muestra. – .....	36
3.3.1 Población. - .....	36
3.3.2 Muestra. - .....	36
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. - .....	38
3.4.1 Técnicas. - .....	38
3.4.2 Instrumentos. –.....	38
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos. - .....	41
3.5.1 Procesamiento. – .....	41
3.5.2 Análisis. –.....	41

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

4.1 Presentación de resultados por variables. - .....	42
a) Resultados de la Variable Independiente (X). –.....	42
4.2 Contrastación de hipótesis. – .....	92
4.3 Discusión de resultados. - .....	97

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

4.1 Conclusiones. – .....	101
4.2 Recomendaciones. - .....	102
BIBLIOGRAFÍA .....	104
ANEXOS .....	107

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de las variables .....	9
<b>Tabla 2</b> Cálculo de validez de contenido método del juicio de expertos cuestionario de satisfacción de las áreas usuarias.....	39
<b>Tabla 3</b> Cálculo de validez de contenido método del juicio de expertos cuestionario de satisfacción del proveedor .....	40
<b>Tabla 4</b> <i>Resultados de la pregunta 01</i> .....	42
<b>Tabla 5</b> <i>Resultados de la pregunta 02</i> .....	43
<b>Tabla 6</b> <i>Resultados de la pregunta 03</i> .....	44
<b>Tabla 7</b> <i>Resultados de la pregunta 04</i> .....	45
<b>Tabla 8</b> <i>Resultados de la pregunta 05</i> .....	46
<b>Tabla 9</b> <i>Resultados de la pregunta 06</i> .....	47
<b>Tabla 10</b> <i>Resultados de la pregunta 07</i> .....	48
<b>Tabla 11</b> <i>Resultados de la pregunta 08</i> .....	49
<b>Tabla 12</b> <i>Resultados de la pregunta 09</i> .....	50
<b>Tabla 13</b> <i>Resultados de la pregunta 10</i> .....	51
<b>Tabla 14</b> <i>Resultados de la pregunta 11</i> .....	52
<b>Tabla 15</b> <i>Resultados de la pregunta 12</i> .....	53
<b>Tabla 16</b> <i>Resultados de la pregunta 13</i> .....	54
<b>Tabla 17</b> <i>Resultados de la pregunta 14</i> .....	55
<b>Tabla 18</b> <i>Resultados de la pregunta 15</i> .....	56
<b>Tabla 19</b> <i>Resultados de la pregunta 16</i> .....	57
<b>Tabla 20</b> <i>Resultados de la pregunta 17</i> .....	58
<b>Tabla 21</b> <i>Resultados de la pregunta 18</i> .....	59
<b>Tabla 22</b> <i>Resultados de la pregunta 19</i> .....	60
<b>Tabla 23</b> <i>Resultados de la pregunta 20</i> .....	61
<b>Tabla 24</b> <i>Resultados de la pregunta 21</i> .....	62
<b>Tabla 25</b> <i>Resultados de la pregunta 01</i> .....	64
<b>Tabla 26</b> <i>Resultados de la pregunta 02</i> .....	65

<b>Tabla 27</b> <i>Resultados de la pregunta 03</i> .....	66
<b>Tabla 28</b> <i>Resultados de la pregunta 04</i> .....	67
<b>Tabla 29</b> <i>Resultados de la pregunta 05</i> .....	68
<b>Tabla 30</b> <i>Resultados de la pregunta 06</i> .....	69
<b>Tabla 31</b> <i>Resultados de la pregunta 07</i> .....	70
<b>Tabla 32</b> <i>Resultados de la pregunta 08</i> .....	71
<b>Tabla 33</b> <i>Resultados de la pregunta 09</i> .....	72
<b>Tabla 34</b> <i>Resultados de la pregunta 10</i> .....	73
<b>Tabla 35</b> <i>Resultados de la pregunta 11</i> .....	74
<b>Tabla 36</b> <i>Resultados de la pregunta 12</i> .....	75
<b>Tabla 37</b> <i>Resultados de la pregunta 13</i> .....	76
<b>Tabla 38</b> <i>Resultados de la pregunta 14</i> .....	77
<b>Tabla 39</b> <i>Resultados de la pregunta 15</i> .....	78
<b>Tabla 40</b> <i>Resultados de la pregunta 16</i> .....	79
<b>Tabla 41</b> <i>Resultados de la pregunta 17</i> .....	80
<b>Tabla 42</b> <i>Resultados de la pregunta 18</i> .....	81
<b>Tabla 43</b> <i>Resultados de la pregunta 19</i> .....	82
<b>Tabla 44</b> <i>Resultados de la pregunta 20</i> .....	83
<b>Tabla 45</b> <i>Resultados de la pregunta 21</i> .....	84
<b>Tabla 46</b> <i>Resultados de la pregunta 22</i> .....	85
<b>Tabla 47</b> <i>Resultados de la pregunta 23</i> .....	86
<b>Tabla 48</b> <i>Resultados de la pregunta 24</i> .....	87
<b>Tabla 49</b> <i>Resultados de la pregunta 25</i> .....	88
<b>Tabla 50</b> <i>Resultados de la pregunta 26</i> .....	89
<b>Tabla 51</b> <i>Resultados de la pregunta 27</i> .....	90
<b>Tabla 52</b> <i>Resultados de la pregunta 28</i> .....	91
<b>Tabla 53</b> <i>Prueba de normalidad de la Variable Independiente</i> .....	92
<b>Tabla 54</b> <i>Prueba de normalidad de la Variable Dependiente</i> .....	93
<b>Tabla 55</b> <i>Prueba de la Hipótesis Específica 01</i> .....	94
<b>Tabla 56</b> <i>Prueba de la Hipótesis Específica 02</i> .....	95
<b>Tabla 57</b> <i>Prueba de la Hipótesis General</i> .....	96

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1: Frecuencias de la pregunta 01 .....	43
Figura 2: Frecuencias de la pregunta 02 .....	44
Figura 3: Frecuencias de la pregunta 03 .....	45
Figura 4: Frecuencias de la pregunta 04 .....	46
Figura 5: Frecuencias de la pregunta 05 .....	47
Figura 6: Frecuencias de la pregunta 06 .....	48
Figura 7: Frecuencias de la pregunta 07 .....	49
Figura 8: Frecuencias de la pregunta 08 .....	50
Figura 09: Frecuencias de la pregunta 09 .....	51
Figura 10: Frecuencias de la pregunta 10 .....	52
Figura 11: Frecuencias de la pregunta 11 .....	53
Figura 12: Frecuencias de la pregunta 12 .....	54
Figura 13: Frecuencias de la pregunta 13 .....	55
Figura 14: Frecuencias de la pregunta 14 .....	56
Figura 15: Frecuencias de la pregunta 15 .....	57
Figura 16: Frecuencias de la pregunta 16 .....	58
Figura 17: Frecuencias de la pregunta 17 .....	59
Figura 18: Frecuencias de la pregunta 18 .....	60
Figura 19: Frecuencias de la pregunta 19 .....	61
Figura 20: Frecuencias de la pregunta 20 .....	62
Figura 21: Frecuencias de la pregunta 21 .....	63
Figura 22: Frecuencias de la pregunta 22 .....	64



Figura 23: Frecuencias de la pregunta 01 .....	65
Figura 24: Frecuencias de la pregunta 02 .....	66
Figura 25: Frecuencias de la pregunta 03 .....	67
Figura 26: Frecuencias de la pregunta 04 .....	68
Figura 27: Frecuencias de la pregunta 05 .....	69
Figura 28: Frecuencias de la pregunta 06 .....	70
Figura 29: Frecuencias de la pregunta 07 .....	71
Figura 30: Frecuencias de la pregunta 08 .....	72
Figura 31: Frecuencias de la pregunta 09 .....	73
Figura 32: Frecuencias de la pregunta 10 .....	74
Figura 33: Frecuencias de la pregunta 11 .....	75
Figura 34: Frecuencias de la pregunta 12 .....	76
Figura 35: Frecuencias de la pregunta 13 .....	77
Figura 36: Frecuencias de la pregunta 14 .....	78
Figura 37: Frecuencias de la pregunta 15 .....	79
Figura 38: Frecuencias de la pregunta 16 .....	80
Figura 39: Frecuencias de la pregunta 17 .....	81
Figura 40: Frecuencias de la pregunta 18 .....	82
Figura 41: Frecuencias de la pregunta 19 .....	83
Figura 42: Frecuencias de la pregunta 20 .....	84
Figura 43: Frecuencias de la pregunta 21 .....	85
Figura 44: Frecuencias de la pregunta 22 .....	86
Figura 45: Frecuencias de la pregunta 23 .....	87
Figura 46: Frecuencias de la pregunta 24 .....	88

Figura 47: Frecuencias de la pregunta 25 .....	89
Figura 48: Frecuencias de la pregunta 26 .....	90
Figura 49: Frecuencias de la pregunta 27 .....	91
Figura 50: Frecuencias de la pregunta 28 .....	92

## RESUMEN

En la presente investigación titulada: “Satisfacción de los proveedores y áreas usuarias con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT de la Municipalidad Distrital Torata, en el año 2020”; se ha planteado como pregunta general, ¿Qué tipo de relación existiría entre la satisfacción de los proveedores y de las áreas usuarias, con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT de la Municipalidad Distrital Torata, en el año 2020? De igual forma, se ha consignado como objetivo general, describir el tipo de relación que existiría entre la satisfacción de los proveedores y de las áreas usuarias, con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT de la Municipalidad Distrital Torata, en el año 2020. En tal sentido, se ha sostenido como hipótesis general, que, Existe relación entre satisfacción de los proveedores y de las áreas usuarias, con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT de la Municipalidad Distrital Torata, en el año 2020. Entonces, para contrastar las hipótesis de investigación, se ha previsto trabajar con una población de: novecientos veinte (920) Proveedores de bienes y servicios, y, de veinticinco (25) Áreas Usuarias, ambas unidades de análisis correspondientes a la Municipalidad Distrital de Torata. Para tal efecto, se han utilizado dos (02) constructos: un (01) Cuestionario de Encuesta de Proveedores, y, un (01) Cuestionario de Encuesta a las Áreas Usuarias, mediante los cuales, se han extraído los datos cualitativos perfectamente medibles a partir de la Escala de Likert. De donde, cabe señalar que los referidos constructos fueron debidamente validados por el método de Juicio de Expertos. En tal sentido, luego de la aplicación de las Pruebas de Normalidad, se verificó que los datos contenidos eran No Paramétricos, por lo que, se determinó la aplicación de una Prueba de Hipótesis Estadística de Correlación de Spearman. Así, se arribaron a los resultados consistentes en que, efectivamente existe una relación de carácter positivo y significativo, entre la satisfacción de los proveedores y la satisfacción de las áreas usuarias, con respecto a las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT de la Municipalidad Distrital Torata, en el año 2020.

**Palabras Clave:** satisfacción de proveedor, satisfacción de área usuaria, contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.

## ABSTRACT

In the present investigation entitled: "Satisfaction of providers and user areas with the application of contracts equal to or less than eight (8) UIT of the Torata District Municipality, in the year 2020". It has been raised as a general question, What type of relationship would exist between the satisfaction of the providers and the user areas, with the application of hiring equal to or less than eight (8) UIT of the Torata District Municipality, in the year 2020? In the same way, it has been proposed as a general objective, to describe the type of relationship that would exist between the satisfaction of the providers and the user areas, with the application of hiring equal to or less than eight (8) UIT of the Torata District Municipality, in the year 2020. In this sense, it has been proposed as a general hypothesis that there would be a positive and significant relationship between the satisfaction of suppliers and user areas, with the application of contracts equal to or less than eight (8) UIT of the Municipality District Torata, in the year 2020. Then, to contrast the research hypotheses, it has been planned to work with a population of: nine hundred and twenty (920) Suppliers of goods and services, and twenty-five (25) User Areas, both units of analysis corresponding to the District Municipality of Torata. For this purpose, two (02) constructs have been used: one (01) Supplier Survey Questionnaire, and one (01) User Area Survey Questionnaire, through which perfectly measurable qualitative data have been extracted from from the Likert Scale. Hence, it should be noted that the aforementioned constructs were duly validated by the Expert Judgment method. In this sense, after the application of the Normality Tests, it was verified that the data contained were Non-Parametric, therefore, the application of a Spearman Correlation Statistical Hypothesis Test was determined. Thus, the consistent results were reached in that, indeed, there is a positive and significant relationship between the satisfaction of the providers and the satisfaction of the user areas, with respect to hiring equal to or less than eight (8) UIT of the Torata District Municipality, in the year 2020.

**Keywords:** supplier satisfaction, user area satisfaction, contracts equal to or less than eight (8) UIT.

## INTRODUCCIÓN

El Estado, entendido como la organización de organizaciones, requiere para su correcto manejo, una forma de administración. Bajo dicha premisa, surgen la gestión pública y sus sistemas administrativos como una forma de administrar los recursos públicos bajo la consigna de su optimización.

Así, sucede que, las contrataciones públicas enmarcadas dentro del sistema de abastecimiento y por ende dentro del marco de la gestión pública por resultados, actualmente tienen una regulación jurídica propia, la cual, actualmente se encuentra constituida por la Ley de Contrataciones con el Estado – Ley 30225 y su Reglamento. Ahora bien, sucede que, la propia legislación sobre contrataciones con el Estado, actualmente establece un marco de discrecionalidad para que las entidades públicas puedan regular el procedimiento para realizar sus contrataciones iguales o inferiores a ocho (08) UIT.

En tal sentido, la Municipalidad Distrital de Torata, actualmente regula mediante su Directiva N° 007-2016-UPRCT-GPP-GM/MDT, el procedimiento que se debe seguir para realizar sus contrataciones iguales o inferiores a ocho (08) UIT. Siendo que, al igual que cualquier entidad pública, la Municipalidad realiza en mayor cantidad adquisiciones de bienes y servicios, bajo la modalidad de contrataciones iguales o inferiores a ocho (08) UIT, las cuales sólo en el mes de febrero del 2020 superaron las 537.

Así, resulta relevante investigar si las contrataciones por montos iguales o inferiores a ocho (08) UIT se vienen realizando de forma óptima, en tal sentido, surge la necesidad de hacer una evaluación de los procedimientos que tienen por fin éstas contrataciones; lo cual, sólo puede realizarse a partir de las percepciones de las áreas usuarias que requieren los bienes y servicios, y, a partir de las percepciones de los proveedores que siguen los procedimientos.

Sumado a lo anterior, puede sostenerse que, se justifica el presente estudio, debido a que las contrataciones públicas se realizan utilizando recursos públicos, en tal sentido, resulta de suma importancia social, estudiar si los procedimientos de contrataciones iguales o inferiores a ocho (08) UIT se realizan optimizando o no los recursos del estado como finalidad de la gestión pública.

Por lo que, a fin de abordar al problema antes descrito, se ha realizado la presente investigación bajo el siguiente contenido temático:

En el Capítulo I, se ha abordado el problema de la investigación, en donde, inicialmente se han descrito las razones por las cuales se constituye en un problema la determinación de la relación entre la satisfacción de los proveedores y de las áreas usuarias en la Municipalidad Distrital de Torata; a continuación, se han planteado los objetivos y la hipótesis correspondientes, se ha justificado la necesidad de abordar el problema, y se han establecido las variables de estudio.

Por su parte, en el Capítulo II, primero se han abordado los trabajos de investigación en donde se han analizado variables de estudio también estudiadas en la investigación; a continuación, en las bases teóricas, se ha sustentado la doctrina sobre las Contrataciones Pública, asimismo, se ha desarrollado la dogmática escrita por los tratadistas que comentan la actual Ley de Contrataciones con el Estado – Ley 30225; finalmente, en el marco conceptual, se han desarrollado los conceptos más importantes para la presente investigación.

Con respecto al Capítulo III, se han descrito, el tipo de investigación al que corresponde el presente trabajo, asimismo, el nivel y el diseño en el que se desarrollan. Por su parte, también se ha consignado, a la población y como se ha determinado la muestra de estudio; se han señalado las técnicas y los instrumentos de investigación; y, finalmente, se indicado cuál es el procedimiento a seguir para procesar los datos.

En el Capítulo IV, se han presentado los resultados por variables, es decir, se presentado el resultado de la medición de las variables en función a las percepciones sobre el nivel de satisfacción de los responsables de las áreas usuarias y los proveedores de la Municipalidad Distrital de Torata. A continuación, se han realizado las pruebas de hipótesis estadísticas, para contrastar las hipótesis de estudio que han sido planteadas. Y, finalmente, se ha realizado la discusión de resultados en contraste con las investigaciones descritas en los antecedentes de la investigación.

Y, en el Capítulo V, se han establecido las conclusiones que son producto de los resultados obtenidos en la presente investigación; asimismo, se han establecido las recomendaciones en función a cada una de las conclusiones descritas.



## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Se denominan Contrataciones Públicas, a los contratos realizados en el marco del derecho público, es decir, normas legales y administrativas que operan en el ámbito de las relaciones jurídicas del Estado. En este sentido, desde una perspectiva dogmática, encontramos contrataciones externas, como las que realiza el Poder Ejecutivo con autorización del Congreso; pero, también contrataciones internas, como las que realiza el Estado para la adquisición de bienes, servicios y para obras públicas. (Guzman, 2020)

En este sentido, en el marco del funcionamiento de los sistemas administrativos reconocidos por la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, encontramos al Sistema Administrativo de Abastecimiento, dentro del cual se realizan las adquisiciones de bienes y servicios a través de las contrataciones públicas.

Esto, debido a que, la administración de los recursos públicos por parte del Estado, merece una consideración y regulación especial, por cuanto, dichos recursos son de propiedad de la nación o naciones que conforman la máxima organización de poder.

Así, el Estado Peruano que viene desarrollando el proceso de Modernización en la administración pública, tiene como un objetivo importante la descentralización política y administrativa, para eso es necesario disponer de herramientas que faciliten las compras públicas que logren cumplir eficazmente su misión, erradicando cualquier vestigio de corrupción y a la vez pueden ser pulcras, en donde, el acceso a la transparencia electrónica debe ser un instrumento de vigilancia por parte de los ciudadanos.

En la actualidad, todas las instituciones del estado están regidas por la Ley de Contrataciones del Estado, pero dentro de esta ley no hay un reglamento para controlar las compras iguales o inferiores a 8 UIT's.

Por lo que, es facultad de cada entidad o institución estatal, regular procedimiento adecuado para la adquisición de bienes y servicios, cuando los montos sean iguales o inferiores a 8 UIT's; lo cual, se realiza mediante una Directiva de Administración Interna, en donde deben respetarse los principios y prohibiciones previstas en la Ley 30225.

Ahora bien, las contrataciones públicas iguales o inferiores a 8 UIT's, tienen un procedimiento previsto en las Directivas Internas de las entidades, sin embargo, como todo proceso administrativo, de conformidad con la teoría de la administración planteada por Chiavenato, el correcto funcionamiento de las organizaciones pasa por la realización de las evaluaciones correspondientes que deben arribar a una retroalimentación entre las salidas y los ingresos. (Chiavenato, 2006)

Entonces, las contrataciones públicas iguales o inferiores a 8 UIT's, como un procedimiento administrativo perteneciente a la administración pública, requiere ser evaluado a partir de los principales agentes o sujetos de derecho que lo conforman.

Para entender tal aspecto, debe mencionarse que, si bien nos encontramos en el marco de las contrataciones públicas, éstas encuentran su fuente en el ordenamiento y la praxis de las contrataciones privadas. Es decir, si bien las contrataciones públicas se rigen por el Ley 30225 y su Reglamento, en algunos casos, resultan de aplicación supletoria las disposiciones del Código Civil (norma que regula las contrataciones privadas). Lo cual, también abarca a las contrataciones públicas iguales o inferiores a 8 UIT's, pese a que se rijan por las Directivas Internas de cada entidad.

Entonces, así como en el contrato privado, éste tiene entre sus elementos a un objeto (dentro del mismo a una causa fin), así como a una manifestación voluntad; de igual forma, en el contrato administrativo, se cuentan con los mismos elementos.

Ahora bien, en un contrato privado, de acuerdo a su objeto, se busca de que las partes sean beneficiadas con los derechos y obligaciones establecidos en el mismo; de igual forma, el contrato público debe tener beneficiarios, de acuerdo a su objeto. Al respecto, el maestro Juan Carlos Cassagne señala que, para el caso de las contrataciones públicas, la causa fin prevista en su objeto, debe siempre encontrarse relacionada al interés general. (Cassagne, 1999)

Entonces, en las contrataciones públicas tenemos a un beneficiario que es el Estado a través de sus áreas usuarias, y de otro lado, tenemos al proveedor, quien recibe una contraprestación por su servicio realizado o bien entregado.

En este sentido, cuando se quiere hacer una evaluación sobre la realización del procedimiento de contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT's, debe hacerse desde la perspectiva de las partes, esto es, áreas usuarias y proveedores.

Para el caso concreto, la Municipalidad Distrital de Torata, conforme al ordenamiento jurídico vigente, realiza contrataciones por montos iguales o

inferiores a 8 UIT's, para lo cual, ha regulado éste proceso mediante la Resolución de Alcaldía N° 213-2016-A/MDT de fecha 16 de mayo del 2016, con la que se aprobó la Directiva N° 007-2016-UPRCT-GPP-GM/MDT, denominada: “Lineamientos para la contratación de bienes y servicios en general por montos iguales o inferiores a 8 UIT vigente al momento de la contratación en la Municipalidad Distrital de Torata”.

Asimismo, según la página de Transparencia de la Municipalidad Distrital de Torata, sólo en el mes de enero del año 2020, se han realizado un total de 109 procedimientos de contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT's, en el mes de febrero fueron 537 procedimientos, para el mes de junio llegaron a 410 procedimientos, en el mes de octubre 341 procedimientos, y ya para el mes de diciembre se cerró con 133 procedimientos de contratación por montos iguales o inferiores a 8 UIT's. A comparación de las contrataciones que requieren procedimientos de selección, las cuales ascendieron al número de 41 en todo el año 2020, existe una gran diferencia cuanto a las cantidades.

En este sentido, verificar el adecuado funcionamiento de los procedimientos de contratación por montos iguales o inferiores a 8 UIT's, pasa por recoger la perspectiva u opinión de cada una de las partes de la contratación, como los proveedores y las áreas usuarias.

Así, en cuanto a la satisfacción de los proveedores, una de las formas de obtener sus perspectivas u opiniones, es midiendo su nivel de satisfacción en cuanto a su participación en la contratación menor o igual a 8 UIT's. Sin embargo, la percepción de los proveedores no resulta suficiente, en tal medida se requiere también la percepción de las áreas usuarias, quienes son los destinatarios de los bienes y servicios requeridos.

Entonces, surge la cuestión de conocer, la relación existente entre la satisfacción de los proveedores y de las áreas usuarias de los procedimientos de contratación por montos iguales o inferiores a 8 UIT's.

## **1.2 Definición del problema. -**

### **1.2.1 Problema general. -**

¿Qué tipo de relación existiría entre la satisfacción de los proveedores y de las áreas usuarias, con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT de la Municipalidad Distrital Torata, en el año 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos. -**

a) ¿Qué tipo de relación existiría entre la satisfacción de los proveedores y la satisfacción en la adquisición de bienes de las áreas usuarias donde se aplicaron contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT en la Municipalidad Distrital Torata, al año 2020?

b) ¿Qué tipo de relación existiría entre la satisfacción de los proveedores y la satisfacción en la contratación de servicios de las áreas usuarias donde se aplicaron contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT en la Municipalidad Distrital Torata, al año 2020?

## **1.3 Objetivos de la investigación. -**

### **1.3.1 Objetivo general. -**

Describir el tipo de relación que existiría entre la satisfacción de los proveedores y de las áreas usuarias, con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT de la Municipalidad Distrital Torata, en el año 2020.

### **1.3.2 Objetivos específicos. -**

a) Describir el tipo de relación que existiría entre la satisfacción de los proveedores y la satisfacción en la adquisición de bienes de las áreas usuarias donde se aplicaron contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT en la Municipalidad Distrital Torata, al año 2020.

- b) Describir el tipo de relación que existiría entre la satisfacción de los proveedores y la satisfacción en la contratación de servicios de las áreas usuarias donde se aplicaron contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT en la Municipalidad Distrital Torata, al año 2020.

#### **1.4 Justificación e importancia de la investigación. –**

##### **1.4.1 Justificación Teórica. -**

La presente investigación encuentra su justificación teórica en ampliar los conocimientos a través de la exploración bibliográfica sobre las categorías: Contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT, satisfacción de los clientes externos (proveedores) e internos (áreas usuarias).

Asimismo, a través de esta investigación se busca tener alternativas que mejoren la satisfacción de cada uno de los proveedores y áreas usuarias en el proceso de compra de los bienes y contratación de servicios para el estado; así, es necesario que los proveedores que postulan, lo hagan en condiciones de igualdad, por su parte, las áreas usuarias necesitan un procedimiento célere para la obtención de sus bienes y servicios que le permitirán cumplir con sus objetivos.

Por su parte, se debe buscar un mecanismo que conduzca a pagos oportunos y también que los proveedores reciban en un momento adecuado el dinero correspondiente, en los colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital de Torata, de esta manera describir y explicar sus dimensiones, componentes y relaciones.

##### **1.4.2 Justificación Metodológica. -**

La investigación se justifica metodológicamente, en aplicar el diseño descriptivo-correlacional, en las variables de estudio: **(X)** Satisfacción de los proveedores con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.; y, **(Y)** Satisfacción de las áreas usuarias por

los bienes y servicios de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.

Lo antes indicado permitirá plantear recomendaciones y propuestas de mejoramiento en el desarrollo de las contrataciones iguales o inferiores de 8 UIT, a través de alternativas que coadyuven mejor desempeño físico y financiero en su presupuesto institucional.

#### **1.4.3 Justificación Práctica. -**

La justificación práctica, se sustenta en que, bajo el supuesto de arribar a resultados positivos sobre la relación entre las dos variables, entonces podrá entenderse que los procedimientos administrativos de contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT, se vienen desarrollando de forma adecuada. Con lo que, se beneficiaría a la Municipalidad Distrital de Torata, pues constituye una herramienta fundamental que permita mejorar la transparencia de los procedimientos para el pago a los proveedores de bienes y servicios por el concepto del capital prestado, así como la atención oportuna de las áreas usuarias que requieran bienes y servicios; debido a ello, la investigación tiene un fin práctico, ya que se canaliza todos los conocimientos para su mejor proceso de contrataciones iguales o inferiores de 8 UIT y el nivel de satisfacción de las áreas usuarias y proveedores.

#### **1.4.4 Importancia. -**

La presente investigación es de relevancia, puesto a que se pretende verificar a partir de la percepción de los proveedores (como sujeto de la contratación pública) y de las áreas usuarias (como destinatario del bien o servicio), si las contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT, se vienen o no desarrollando de manera correcta y óptima.

Siendo que, la importancia de abordar a las contrataciones públicas, radica en el empleo de recursos públicos por parte del Estado, los cuales deben ir destinados a la mejora del interés público.

**1.5 Variables. -****1.5.1 Variable Independiente. -**

(X) Satisfacción de los proveedores con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.

**1.5.2 Variable Dependiente. -**

(Y) Satisfacción de las áreas usuarias por los bienes y servicios de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.



### 1.5.3 Operacionalización. –

**Tabla 1**  
*Operacionalización de las variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
(X) Satisfacción de los proveedores con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.	A) Capacidad de respuesta.	A.1) Consistencia del procedimiento.	Ordinal
		A.2) Seguridad en el procedimiento.	
	B) Atención al personal.	B.1) Trato del personal.	-Muy satisfecho
		B.2) Amabilidad.	
	C) Competencias personales.	C.1) Conocimientos.	-Satisfecho
		C.2) Experiencia Laboral.	
	D) Confianza en el procedimiento.	D.1) Priorización	-Ni satisfecho, ni insatisfecho.
		D.2) Valoración del procedimiento.	
	E) Eficacia en el procedimiento.	E.1) Atención oportuna.	-Insatisfecho
		E.2) Soluciones oportunas.	-Muy insatisfecho
		A.1) Fiabilidad en la adquisición de bienes.	Ordinal

---

(Y) Satisfacción de las áreas usuarias por los bienes y servicios de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.	A) Bienes	A.2) Capacidad de respuesta en la adquisición de bienes.	-Muy satisfecho
		A.3) Seguridad en la adquisición de bienes.	-Satisfecho
		A.4) Empatía en la adquisición de bienes.	-Ni satisfecho, ni insatisfecho
		A.5) Aspectos tangibles en la adquisición de bienes.	-Insatisfecho
		B.1) Fiabilidad en la contratación de servicios.	-Muy insatisfecho
	B) Servicios	B.2) Capacidad de respuesta en la en la contratación de servicios.	
		B.3) Seguridad en la contratación de servicios.	
		B.4) Empatía en la contratación de servicios.	
		B.5) Aspectos tangibles en la contratación de servicios.	

---

## **1.6 Hipótesis. –**

### **1.6.1 Hipótesis general. -**

Existe relación entre satisfacción de los proveedores y de las áreas usuarias, con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT de la Municipalidad Distrital Torata, en el año 2020.

### **1.6.2 Hipótesis específicas. -**

- a) Existe relación entre satisfacción de los proveedores y la satisfacción en la adquisición de bienes de las áreas usuarias donde se aplicaron contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT en la Municipalidad Distrital Torata, al año 2020.
  
- b) Existe relación entre satisfacción de los proveedores y la satisfacción en la contratación de servicios de las áreas usuarias donde se aplicaron contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT en la Municipalidad Distrital Torata, al año 2020.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación. -**

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales. -**

Pedro Vásquez Lazo en su investigación titulada: “Diseño de un Manual de Gestión de Compras y procedimientos para la evaluación y calificación de proveedores caso: Pasamanería S.A.” presentada a la Universidad de Cuenca – Ecuador; arribó, entre sus diversas conclusiones, a lo siguiente: i) Se desarrolló la proposición del manual vigente sobre la gestión de cada compra que se encuentra especifica en este estudio, sobre la propuesta permitió optimizar el proceso de compras, y posibilitan una mejor gestión en el departamento de compras de esta empresa. ii) Lo establecido en cada proceso, tanto al monitorear como para apreciar el desempeño de cada proveedor, estos se encuentran acondicionado a la realidad de las empresas. iii) Para monitorear y medir los procesos de compra se plantea el uso de indicadores, que serán el destello de un período determinado y objetivamente el impacto que tenga cada proceso de compras y las acciones que se tomen para ello. (Vásquez, 2015)

Alvear Haro (2011) en su investigación titulada: “Análisis de las compras públicas en el Ecuador, evolución y situación actual”, presentada a la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito - Ecuador, se arribó entre sus conclusiones, a lo siguiente; i) Motivo de la economía del mercado público la transformación de un potencial para adquirir compras públicas y también en un oportuno instrumento político, económico y social y así establecer el objetivo para el bienestar de la sociedad. ii) Al intercambiar las compras públicas, benefició en incrementar y propiciar a las empresas nacionales, como micro, pequeñas y medianas empresas, ampliando y creando mejores oportunidades, de comercialización tanto locales como regionales. iii) La política de las contrataciones del Estado, permitió la propulsión de la participación ciudadana, originando mayor transparencia al momento de difundir los procesos, enfrentando un mejor uso al sistema, creando confianza e igualdad a los participantes. iv) En los períodos de 3 años de funcionamiento el sistema de contrataciones del Estado- Ecuador, se ha visto reflejado un mayor robustecimiento institucional y se ha logrado articular el mercado ecuatoriano, consolidándolo bajo su marco normativo y regulatorio. (Alvear, 2011)

Moisés Olea Lagunas, en su trabajo de investigación denominado: “Actualización del proceso de licitación pública internacional para servicios a base de precios unitarios y evaluación mediante el mecanismo de puntos, bajo la cobertura de los tratados de libre comercio” presentado a la Universidad Nacional Autónoma de México, investigación que arribo a las conclusiones siguientes; i ) La envergadura de la Obra Pública para el desarrollo de nuestro país, y de su normatividad se rige, en base a la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados por las mismas y su Reglamentó, y así poder darle un seguimiento a las Licitaciones Públicas. ii) Los tipos de convocatorias, así como los modelos de contratos son importantes para el desarrollo del

sector eléctrico de nuestro país ya que la Comisión Federal de Electricidad es una empresa transnacional. iii) La continúa con las licitaciones públicas tanto para obra pública como para servicios de la obra ahora de manera internacional y poder permitir nuevas inversiones en nuestro país en el sector eléctrico. iv) Las directrices en materia de adquisiciones, alquileres y servicios relacionados con las mismas, los criterios para la evaluación los puntos y porcentajes de la misma Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas y su Reglamento. (Olea, 2013)

### **2.1.2 Antecedentes nacionales. –**

Eduardo Huallpa Gutierrez, en su investigación titulada: “Contrataciones iguales o inferiores a 8UIT y el control interno en la Municipalidad Distrital Colquepata, periodo 2019”, arribó entre sus conclusiones, a lo siguiente: i) En la actualidad, la Municipalidad Distrital Colquepata se rige bajo una Directiva Interna para la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT en caso de bienes y servicios, siendo que, realiza en mayor medida éste tipo de contrataciones. ii) Se verifica que más de la mitad de los proveedores cumple parcialmente con las formalidades previstas en la Directiva Interna, asimismo, la mayoría no cumple con presentar su constancia en el Registro Nacional de Proveedores antes de la fase presupuestal del devengado, se tiene también que, en la mayoría de los casos las hojas de cotizaciones no contienen los datos completos de los proveedores. iii) Se ha verificado la existencia de un amplio desabastecimiento en cuanto a los bienes y servicios que requiere la Municipalidad, por lo que, se ha retrasado con la ejecución de los proyectos de inversión pública, así, se atribuye en cierta medida tal situación a la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT. iv) No se efectuaron acciones de control concurrente sobre contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT, para bienes y servicios, siendo que, en un porcentaje del 10% no se realizan las acciones de

verificación y registro, demostrando los resultados un nivel regular en lo que respecta a las actividades de control a las contrataciones por importes iguales o inferiores de bienes y servicios. (Huallpa, 2020)

Tirado Ascencio, en su investigación titulada: “Los procesos de contrataciones del estado y su incidencia en la gestión institucional de la Municipalidad de Pacasmayo – San Pedro de Lloc en el Año Fiscal 2015”, entre sus diversas conclusiones, arribó a lo siguiente: i) El objetivo de las contrataciones de la municipalidad estudiada es deficiente, ya que carece de implementos y de una inadecuada ejecución de las metas, políticas, procedimientos, presupuestos y planes estratégicos, faltando retroalimentación y capacitación para el personal pertinente de la municipalidad. ii) El mismo que el anterior punto la dirección no se ve comprometida con las contrataciones públicas de la municipalidad de Pacasmayo, se puede afirmar que la comunicación es muy pobre, la motivación; la cual es muy importante para que el personal pueda ser más productivas con deficiente, reflejando que no existe un buen criterio gerencial y no se evalúa al personal de forma objetiva frente a los resultados. iii) La marcha de las contrataciones de bienes o servicios de parte del estado, son materia de estudio, analizando si están expuestas de forma adecuada, la cual permita obtener una estructura orgánica. iv) La inspección que realiza la municipalidad de Pacasmayo no es el adecuado frente a las contrataciones públicas, ya que su programación deficiente y con muchos errores no permite tener un panorama con adecuados estándares de control y monitoreo, no existe mecanismos que permitan analizar previamente los procesos, por parte de la gerencia municipal. (Tirado, 2016)

Martínez Rojas, en su investigación titulada: “La Auditoria de desempeño a los procesos de adquisiciones y su incidencia en la optimización de los recursos del estado en la Municipalidad Provincial

de Huamanga, 2016”, arribó a los siguientes resultados: i) Aplicando la auditoría que determine y mida el desempeño de la municipalidad provincial de Huamanga, se logra determinar su eficacia, eficiencia y calidad de servicios que brinda, todo con el fin que su dirección sea la mejor opción para llegar a sus metas institucionales. ii) El deber de la alta dirección para dirigir y priorizar los procesos sobre las adquisiciones de los servicios enfocados a la eficiencia y eficacia, con el fin de brindar un servicio de calidad a la sociedad, logrando todas sus metas y optimizando su gestión de dicha entidad pública. iii) Es notable aplicar la auditoría de rescate al momento de mejorar los procesos de intercambio realizados por la municipalidad, resultado de ello una gestión más óptima y eficiente, por tal forma los funcionarios y colaboradores estén comprometidos en las actividades de la municipalidad, mejorando su proceso de adquisición y direccionándolo a tomar mejores decisiones organizacionales. (Martínez, 2018)

Flores Sotelo en su investigación titulada: “Problemática en las contrataciones del Estado de la Municipalidad Distrital de San Isidro, Lima 2017” presentada a la Universidad Cesar Vallejo, investigación que arribó a las siguientes conclusiones: i) Se obtiene una muestra un  $R_h = 0.175$  que define el existo de una relación directa entre la variable de contrataciones del estado y la dimensión del estudio del procedimiento de las contrataciones en los colaboradores de la municipalidad estudiada, dando como resultado un índice de 71.5%. ii) La demostración de un  $R_h = 0.662$ , pudo identificarse la existencia de una vinculación entre el acto de contratación pública y el cumplimiento de sus cláusulas, en el ámbito de la Municipalidad. iii) Se calculó un  $Rho=0.592$ , mediante la cual se determinó que existe una vinculación positiva entre la aplicación del procedimiento contractual, y los grupos CAP, CAS y proveedores, en el ámbito de la Municipalidad de San Isidro. (Flores, 2018)



Baca Hermoza, en su investigación titulada: “Procedimiento de Contratación de Bienes por montos menores o iguales a 8 UIT en la Municipalidad Provincial de Canchis semestre 2017”, presentada a la Universidad Andina del Cusco, investigación que arribaron a las siguientes conclusiones: i) La institución materia de estudio es la municipalidad provincial de Canchis que a través de la sub gerencia de logística, el cual es la encargada de dirigir los procesos para la contratación de bienes y servicios por cantidades menores o iguales a las 8 UIT, iniciando con elaborar los requerimientos que necesitan los proveedores para postular a tal proceso. ii) Dicha entidad pública a través de la unidad encargada de cotizar, será quien lleva a cabo la selección de los proveedores, basándose en una propuesta de contrataciones de bienes y servicios por montos menores o iguales a las 8 UIT, causando un gran malestar por parte de las áreas usuarias, ya que se presenta cierta desconformidad con las características técnicas, en la entrega de los bienes y servicios. iii) La Institución estudiada a través de la unidad de adquisiciones es el encargado de ejecutar contractualmente mediante órdenes de compra y a su vez deben notificar a los proveedores que postulan en base a una propuesta viable bienes por montos menores o iguales a 8 UIT, dicho proceso si no se realiza adecuadamente da como resultado. (Meza, 2017)

Barquero Rivera, en su investigación titulada: “Diseño de Estrategias y el Control en las Adquisiciones menores a ocho unidades impositivas tributarias en el Gobierno Regional de Tumbes”, presentada a la Universidad Nacional de Tumbes, arribó entre otras, a las siguientes conclusiones: i) El diseño de un conjuntos de tácticas sustentadas en la promoción y control posterior del cumplimiento de las normas de contrataciones, influiría positivamente en el control interno de los procedimientos de adquisiciones iguales o inferiores a 8 UIT. ii) Conforme se desprende de la investigación, la Gobernación de Tumbes

no ha diseñado el conjunto de prácticas que influyan en los servidores públicos, para evitar que incurran en infracciones administrativas. iii) El G.R.T. debe promover e integrar el ejercicio de sus competencias por infracciones disciplinarias (Ley Servir) y administrativas (Control), como conjunto de criterios para lograr evitar la transgresión a las normas de procedimientos de adquisiciones. (Barquero & Quevedo, 2017)

Luz Humán Guevara, en su investigación titulada: “Eficacia del proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del proveedor. M.D. Chadín. 2018”, entre sus conclusiones, arribó a lo siguiente: i) Obtenidos los resultados, puede establecerse que, entre las variables: **(X)** La eficacia del Proceso de cuentas por pagar, y **(Y)** Grado de satisfacción del proveedor de la Municipalidad Distrital de Chadín. 2018, existe un alto grado de relación, puesto a que, una vez realizada la prueba de hipótesis estadística, se determinó y calculó un coeficiente de Spearman hacia un porcentaje de 79,6%; entonces, la variable independiente tiene un alto grado de influencia sobre la dependiente. ii) Una vez obtenida la percepción de los proveedores de la Municipalidad Distrital de Chadín, se puede arribar a que se les considera poco satisfechos, por cuanto indican que la atención de los servidores y funcionarios públicos de la Municipalidad es deficiente, asimismo, los servicios recibidos no llegan a satisfacer sus necesidades. (Huamán, 2018)

Evert Quispe Mamani, en su investigación titulada: “Gestión de Tesorería en las Operaciones de Pago y Satisfacción de los Proveedores en Provías Nacional 2017”, entre sus conclusiones, arribó a lo siguiente: i) De acuerdo a los resultados encontrados, puede señalarse con respecto al objetivo general y la hipótesis general que, sí habría una correlación entre la variable independiente: **(X1)** Gestión de Tesorería en las Operaciones de Pago, y la variable dependiente: **(Y1)** Satisfacción de

los Proveedores en Provías Nacional. Sin embargo, dado a que el coeficiente de Spearman ha quedado de la siguiente manera:  $\rho = 0$ ; entonces, dicha relación no resulta significativa ( $p > 0,05$ ). (Quispe, 2018)

Melissa Bravo, en su trabajo de investigación sobre las contrataciones electrónicas y la satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la Región de San Martín, en el año 2021, arribó, entre otros a los siguientes resultados: i) Se ha determinado la consistencia de la vinculación directa y significativa entre las contrataciones electrónicas y la satisfacción del usuario. ii) Se encontró un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios con respecto a las contrataciones electrónicas realizadas durante dicho periodo, siendo que, ningún usuario tuvo una baja satisfacción. (Bravo, 2021)

Evelyn Gonzales, en su trabajo de investigación sobre el servicio de atención y la satisfacción del usuario que se atiende en el Organismo Supervisor de las Contrataciones con el Estado, en la ciudad de Lima, arribó entre sus resultados, a lo siguiente: i) existe una vinculación significativa entre el correcto servicio de atención y la satisfacción que perciben los usuarios atendidos. ii) Asimismo, que, se tiene una vinculación directa entre el buen servicio de atención y las expectativas que tienen los usuarios al respecto. (Gonzales, 2018)

## **2.2 Bases Teóricas. -**

### **2.2.1 Contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT. -**

#### **a) Contrataciones con el Estado. –**

A decir del maestro Juan Carlos Morón Urbina, el contrato administrativo debe ser entendido como una categoría perteneciente al derecho privado, pero con ciertas restricciones y particularidades; estamos frente a contratos de la administración pública, en donde se aplica un régimen jurídico especial, el cual tiene por objeto alcanzar

el interés general; en donde, se preservan las capacidades y poder de la administración, así como se evitan riesgos para el Estado que existen en la contratación privada. (Morón & Aguilera, 2017)

Así, el ordenamiento jurídico vigente, sobre las contrataciones con el estado, se encuentra previsto en la Ley de Contrataciones con el Estado - Ley 30225, sin embargo, por las diversas modificaciones realizadas en dicho cuerpo de normas, el 13 de marzo del año 2019, se aprobó el D.S. 082-2019-EF, denominado Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones con el Estado.

Por su parte, en cuanto a la reglamentación, a la fecha se encuentra vigente el D.S. 344-2018-EF publicado el 31 de diciembre del 2018 en el Diario Oficial “El Peruano”, en donde se aprueba el Reglamento de la Ley de Contrataciones con el Estado.

Ahora bien, de acuerdo al artículo 1 del TUO de la Ley de Contrataciones con el Estado, puede sostenerse que, se tiene como finalidad maximizar los ingresos de los contribuyentes, haciendo que las contrataciones públicas sean de forma oportuna y bajo condiciones de calidad, con pleno respeto a los principios regulados.

**b) Contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT. –**

Según el TUO de la Ley de Contrataciones con el Estado, encontramos supuestos excluidos de su ámbito de aplicación. Y, uno de ellos es, cuando las contrataciones tengan montos que sean iguales o inferiores a ocho (8) UIT, cuyo monto debe ser el vigente al momento de la transacción.

Al respecto, puede sostenerse que, el presente supuesto de exclusión se sustenta en el monto o cuantía del bien o servicio

requerido, el cual no debe superar las ocho unidades impositivas tributarias; no obstante, si bien se encuentra fuera del ámbito de aplicación (no requiere de un proceso de selección), se encuentra dentro de las competencias de supervisión del Organismo Supervisor de las Contrataciones con el Estado. (Dirección Normativa, OSCE, 2017)

Es menester señalar que, éstas contrataciones se encontraban reguladas en la anterior Ley de Contrataciones con el Estado, las cuales hacia el año 2013 sumaron la cantidad de 710 275 (iguales o inferiores a 3 UIT), y sumaron la cantidad de 742 120 (iguales o inferiores a 8 UIT).

**c) Contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT en la Municipalidad Distrital de Torata. –**

El año 2016 es aprobada la Resolución de Alcaldía N° 213-2016-A/MDT cuya denominación correcta es Directiva N° 007-2016-UPRyCT- GPP/MDT “Lineamientos para la Contratación del estado de bienes y Servicios en General por Montos iguales o inferiores a 8 (Ocho) UIT vigente al monto de la Contratación en la Municipalidad Distrital de Torata”.

Cuyo objetivo es marcar los parámetros y procesos que puedan permitir de una manera más eficiente al momento de tramitar las contrataciones de bienes y servicios supeditadas por la sub gerencia de logística y control patrimonial de la Municipalidad estudiada, y las contrataciones sean iguales o menores a las ocho (8) UIT's vigentes al momento de la transacción, todo ello descrito en el Art 5° literal s) del Art. 5° de la ley de Contrataciones del Estado.

Finalidad es establecer las disposiciones básicas como formalidades, procedimientos y parámetros que se deben realizar para efectuar el proceso que exige participar en las contrataciones del estado, nuevamente el monto no debe superar las ocho (8) UIT's. Así para elaborar lo que se requiere, el proceso de trámite para la realización de las adquisiciones, el pago de su contraprestación, basándose en las órdenes de compra, servicio u obra, previstos y reconocidos en el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 1341.

En donde, el conjunto de normas previstas en la directiva, son de cumplimiento obligatorio por parte de todas las oficinas de la entidad.

es de aplicación obligatoria por todas las unidades orgánicas y dependencias de la Municipalidad Distrital de Torata.

En el proceso de trámite, marca inicio cuando se analiza y determina la necesidad del área usuaria, que le es necesario contar con algún bien o servicio que pueda ayudarlo a cumplir las metas planteadas y dicho contexto debe ser registrado en el cuadro de necesidades de la municipalidad, para ello el área usuaria requiere con anticipación no menor a 15 días hábiles a la fecha que se pueda prever una situación precaria de recursos o desabastecimiento de tales.

En el caso de que la necesidad represente a un bien, el área usuaria es la encargada de coordinar con la unidad de almacén central, si existe el suficiente stock para satisfacer las necesidades, en consecuencia, se elabora un documento interno de salida (PECOSA) con previo visto bueno del área de Gerencia de Administración.

Pero, si el bien no está disponible en la unidad de almacén central, la encargada en este caso de elaborar los parámetros y

requerimientos de contratación de un bien o servicio con ayuda del sistema de logística, será la unidad de almacén central.

Para determinar la cantidad económica de la contratación de bienes o servicio, el área encargada, en este caso la sub Gerencia de logística y servicios generales en conjunto con el anexo de la unidad de cotizaciones, es quien remite un detallado de características y condiciones para los proveedores nacionales interesados en este concurso público, basándose en el rubro de actividades económicas, es necesario que dichos proveedores faciliten sus cotizaciones, y estas serán emitidas a la unidad de cotizaciones en un sobre cerrado.

Basándose en la calidad y el precio, es como se determina el monto requerido. Para determinar la calidad del bien es necesario evaluar los insumos, materia prima empleada, si la empresa cuenta con certificaciones, el tiempo de vida del bien, si la producción del bien se realiza en una infraestructura adecuada, así mismo como sus procesos, el período de garantía que ofrecen, cuáles son sus métodos para fabricar el producto requerido, el prestigio comercial que cuenta dicho proveedor, soporte postventa, así como servicios complementarios que puedan sumar un valor agregado independiente al bien, etc.

En la cantidad total debe estar incluidos los tributos y los costos que puedan incidir sobre el costo del bien requerido.

Si existieran observaciones, algunas recomendaciones o propuestas de mejora de parte de los proveedores o de la Sub gerencia de logística y servicios generales, el encargado de analizar y evaluar es el área usuaria, y si es necesario se debe reformular y/o mejorar las

especificaciones técnicas del bien a adquirir, así permitiendo que la unidad de cotizaciones determine el costo total que implicara el bien.

Ya validado por el área usuaria, la unidad de cotizaciones, da paso a elaborar un cuadro comparativo de los precios que ofrecen los diferentes proveedores que se presentaron a dicho concurso.

**d) Fases del procedimiento según la Directiva. –**

**d.1)** Considerando los tiempos y actuaciones internas de la entidad, el Área Usuaria presentará su requerimiento para su respectiva atención, en donde adjuntará las especificaciones (en caso de bienes) y los términos (en caso de servicios); en donde, el documento deberá contener las firmas del Área Usuaria y de su Jefe Inmediato.

**d.2)** Los referidos requerimientos, deberán ser presentados a la Administración, quien las derivará a la Oficina de Logística para su respectiva atención.

**d.3)** Seguidamente, Logística procederá a realizar la indagación en el mercado, para conseguir las cotizaciones por parte de los proveedores; entonces, procederá a elaborar el Cuadro de Comparación de Precios, para posteriormente adjudicar la adquisición al proveedor con mejores condiciones.

**d.4)** La Oficina de Logística, realizará los procedimientos pertinentes ante el área de presupuesto para obtener la respectiva certificación presupuestal



**e) Dimensiones. –****e.1) Publicación de la directiva. -**

La Directiva N° 007-2016-UPRyCT- GPP/MDT, denominada “Lineamientos para la Contratación del estado de bienes y Servicios en General por Montos iguales o inferiores a 8 (Ocho) UIT vigente al monto de la Contratación en la Municipalidad Distrital de Torata”, aprobada por Resolución de Alcaldía N° 213-2016-A/MDT de fecha 16 de mayo del 2016; se encuentra debidamente publicada en el portal web de la Municipalidad Distrital de Torata, exactamente en la sección de Transparencia. (Alcaldía de la Municipalidad Distrital de Torata., 2016)

**e.2) Especificaciones técnicas y términos de referencia. -**

Al respecto, señala la Directiva que, debe realizarse un análisis o estudio sobre la necesidad para obtener los criterios a partir de los cuales se definirán las especificaciones y/o términos, en donde debe contenerse la información que se necesita para la Contratación. Luego, serán remitidos a los Proveedores y éstos establecerán los precios sobre lo requerido, finalmente remitirán sus cotizaciones incluyendo todo. (Alcaldía de la Municipalidad Distrital de Torata., 2016)

Dependiendo de la complejidad o las características de la Contratación, se deberá considerar lo siguiente: i) la descripción de la adquisición, ii) la finalidad, iii) las especificaciones o términos, iv) el lugar de entrega, v) la forma en que se ingresarán los bienes, vi) la autoridad responsable de dar la conformidad, vii) otra información importante. (Alcaldía de la Municipalidad Distrital de Torata., 2016)

**e.3) Estudio de Mercado. -**

De acuerdo a la Directiva que, para la realización del estudio de mercado se tendrá en cuenta lo siguiente (Alcaldía de la Municipalidad Distrital de Torata., 2016):

- **Para Contratación de Bienes y Servicios menores a dos (2) UIT.**

Para ésta forma de adquisición, como producto del estudio de mercado, sólo deberá obtenerse una cotización, la cual, deberá cumplir con las exigencias previstas de la entidad.

- **Para la Contratación de Bienes y Servicios, iguales o mayores a dos (2) UIT y menores a cinco (5) UIT.**

Para ésta forma de adquisición, como producto del estudio de mercado, deberán obtenerse un mínimo de dos (02) cotizaciones, la cuales deberán cumplir con las exigencias previstas de la entidad. Así, se otorgará la adjudicación a la oferta de menor monto.

- **Para la Contratación de Bienes y Servicios iguales a cinco (5) UIT hasta ocho (8) UIT.**

Para ésta forma de adquisición, como producto del estudio de mercado, deberán obtenerse un mínimo de tres (03) cotizaciones, la cuales deberán cumplir con las exigencias previstas de la entidad. Así, se otorgará la adjudicación a la oferta de menor monto.

1. En la solicitud de cotizaciones a los proveedores, la entidad deberá siempre remitir previamente las especificaciones y/o términos, para los bienes y/o servicios.

2. En la solicitud remitida, la entidad deberá señalar de forma específica, la fecha y hora para la recepción de las cotizaciones por parte de los proveedores. En donde, transcurrida la hora, la entidad no recibirá otras cotizaciones.

A penas sea culminada la hora, la entidad procederá a realizar la adjudicación únicamente con las cotizaciones que hayan sido remitidas dentro del término correspondiente.

Excepcionalmente, y en caso, la entidad justificase su conveniencia, ésta podrá ampliar la hora para la recepción de las cotizaciones; para lo cual, deberá notificar la ampliación al conjunto de proveedores que fueron notificados, asimismo, se podrá invitar a una cantidad mayor de la inicialmente prevista.

3. Las actuaciones del procedimiento, deberán figurar en el expediente, esto es: las invitaciones realizadas a los proveedores, las conformaciones de la recepción de las cotizaciones, y en caso se hubiere realizado, las ampliaciones de los horarios.

4. Atendiendo a la complejidad y características de la adquisición, la Oficina de Logística podrá requerir el apoyo del Área Usuaria para la revisión de lo ofertado por los proveedores en sus cotizaciones. Ahora bien, en caso de no brindar el apoyo, será responsable del retraso ocasionado.

5. Si es que ningún proveedor presenta su cotización frente al requerimiento realizada por el área usuaria, entonces, la Oficina de Logística devolverá el requerimiento para los ajustes pertinentes que pudiera hacer el área.

6. En la situación consistente en que la cotización presente un monto mayor a 8UIT, el procedimiento de contratación será gestionado como un proceso de selección, tomándose como monto referencial, las cotizaciones inicialmente obtenidas.

**e.4) Notificación de la orden de compra y de servicio. -**

Señala la Directiva que, la Oficina de Logística, una vez que tenga la documentación del procedimiento, entonces procede a: i) Emitir la orden de compra o de servicios, la cual debe contar con el visto bueno del personal encargado de la contratación y del Jefe de Logística. ii) Insertar la fase del comprometido en el SIAF, iii) Registrar el compromiso en el SIAF. iii) Notificar al proveedor la orden de compra y de servicios, para su atención. (Alcaldía de la Municipalidad Distrital de Torata., 2016)

Asimismo, concretamente sobre la notificación, indica que, la notificación al Proveedor se realizará por alguno de los siguientes canales: i) En su domicilio real o fiscal. ii) Por correo electrónico. iii) Por notificación personal, bastando para ello la constancia de recepción con su firma y fecha.

Siendo que, a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de Compra y/o Servicio, correrá el plazo para el cumplimiento de las obligaciones de las partes.

**e.5) Calidad y precio de los servicios. -**

Al respecto, indica la Directiva que, la Gerencia Municipal, será la responsable la supervisión y el control interno del cumplimiento. Por su parte, el Órgano de Control Institucional, realizará las acciones de control concurrente. (Alcaldía de la Municipalidad Distrital de Torata., 2016)

### **2.2.2 Satisfacción de los proveedores. -**

#### **a) Definición de proveedor. –**

Los proveedores con aquellos administrados que se vinculan con las entidades de la Administración Pública, con el objeto de proporcionar bienes, servicios u obras. Bajo ésta lógica, el proveedor asume: la condición de participante, una vez que se registra; la condición de postor, una vez que presenta su propuesta; la situación de adjudicatario, una vez que obtiene la buena pro; y, la condición de contratista una vez que se ha perfeccionado el contrato, encontrándose en ejecución. Así, dependerá de la situación del procedimiento administrativo de contratación pública, para identificar la condición o calidad del proveedor (Retamozo, 2013)

#### **b) Inscripción en el Registro Nacional de Proveedores. –**

De conformidad con el TUO de la Ley, se define al Registro Nacional de Proveedores, como un sistema oficial de información perteneciente a la Administración Pública, el cual tiene por objeto mantener registrada la información de los proveedores interesados en participar en las contrataciones que realiza el Estado.

Asimismo, la norma en comentario, señala que, los administrados (entre los que se considera a los proveedores) se rigen bajo los principios de presunción de veracidad y privilegio de controles posteriores; además, se establece que, para ser participante, postor, contratista y/o subcontratista con el Estado, se requiere encontrarse inscrito en el Registro Nacional de Proveedores, lo cual se encuentra debidamente automatizado en el SEACE.

Por su parte, de acuerdo a la norma en comentario, se tiene que, las diversas entidades de la administración pública, se encuentran

prohibidas de llevar un registro propio de proveedores, siendo ésta la competencia del OSCE. Ahora bien, para efectos de orden, las entidades pueden llevar un listado interno o una base de datos que contenga a los proveedores con los que trabajan, la cual, se entiende, tiene por objeto mejorar las gestiones de las contrataciones. (Guzman, 2020)

Concretamente, para la inscripción en el conocido RNP o Registro Nacional de Proveedores, se tiene regulado un procedimiento en el Reglamento, el cual, evidentemente no es de evaluación previa, sino de aprobación automática. En dicho procedimiento se inscriben y reinscriben los proveedores de bienes y servicios, que deseen participar en las contrataciones con el Estado; sin importar, su calidad de personas jurídicas o naturales, si se encuentran o no domiciliadas en el Perú o en el extranjero.

#### **c) Los derechos de los proveedores. -**

De manera preliminar, debe mencionarse que el TUO de la Ley de Contrataciones con el Estado y su Reglamento, no establecen un catálogo de derechos de los proveedores por su condición de tal.

Sin embargo, ante dicha situación, debe recurrirse al TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en donde sí se reconocen derechos de los administrados; más aún, en el Título Preliminar de la Ley, se establece que los procedimientos especiales no podrán contener condiciones menos favorables. (Guzman, 2020)

En este sentido, pueden desprenderse algunos derechos, conforme al siguiente detalle:

- Derecho a ser informados. -

Por el cual, los proveedores deberán tener las posibilidades de acceder a los expedientes en los procedimientos de

contrataciones con el Estado, bajo el principio de transparencia que deben tener las contrataciones públicas.

- Derecho a ser tratado con respeto por el personal de las entidades. -

De donde se depende un tratamiento adecuado para los proveedores, así como un tratamiento igualitario con respecto a los demás proveedores que participen. Así, por el primero, deberá ser tratado con respeto por los servidores y funcionarios involucrados en los procedimientos de contratación. Por el segundo, deberá recibir el mismo trato que los demás proveedores, siempre que tenga la misma condición.

- Derecho al cumplimiento de plazos. –

Éste derecho tiene por objeto que los proveedores sean pasibles de un debido procedimiento tramitado conforme a las normas técnicas vigentes. Siendo que, el incumplimiento de plazos puede tener diversos efectos que perjudiquen al procedimiento, entre ellos, sanciones a los funcionarios responsables, la nulidad del procedimiento, entre otros.

#### **d) Satisfacción de los proveedores. -**

A decir de Sánchez, se establece que la satisfacción viene a ser el resultado de la percepción que se lleva un cliente luego de un conjunto de acciones realizadas en el marco de una transacción, donde un usuario, ahora bien, la percepción obtenida, es comparada internamente con las expectativas que el usuario tenía previamente. (Quispe, 2018)

Ahora bien, siguiendo a Westbrook y Oliver, el proceso de evaluación que realiza el cliente o usuario, puede darse de diversas

maneras, conforme al siguiente detalle: i) evaluación de tipo afectiva, en donde no se consideran variables intervinientes y se realiza una vez utilizado el producto. ii) evaluación con variables intervinientes, en donde se establece que la satisfacción será producto de la percepción del usuario teniendo presente un conjunto de variables intervinientes como el precio, el tiempo de espera, las expectativas y la agilidad. iii) Finalmente, hay quienes consideran a la evaluación del tipo cognitiva, entendida como la evaluación sobre los atributos del producto y las emociones generadas como producto de la relación. (Quispe, 2018)

Desde una perspectiva más psicológica, Kotler ha sostenido que la satisfacción, de forma general, es el grado o nivel del estado anímico que tiene un usuario sobre la utilidad de un servicio o producto, teniendo presente la contrastación con sus experiencias. En consecuencia, luego del uso de un producto o servicio, el usuario puede experimentar cualquiera de las tres siguientes situaciones: insatisfacción, cuando exista disconformidad; satisfacción, cuando la utilidad del producto o servicio coincida con sus expectativas; complacencia, cuando la percepción del rendimiento del producto supera lo esperado por el usuario.

#### **d.1) Medición de la satisfacción en la gestión pública. –**

Para mediar la satisfacción en la gestión pública, deben tomarse en cuenta diversos indicadores de la entidad. Así, el mismo autor señala que, el conocimiento de lo esperado por los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad pública es un aspecto de su trascendencia para evaluar y mejorar la atención a la ciudadanía. (Llona, 2013)

Ahora bien, una evaluación de la satisfacción, evidentemente permitirá mejorar la prestación de servicios públicos por parte de las entidades públicas; entonces, resulta



importante la creación de valor para la satisfacción de los proveedores, en este sentido, pueden mencionarse tres componentes principales:

- La satisfacción: la cual viene a ser una respuesta cognitiva frente a determinados atributos que resultan relevantes. Bajo esta premisa, la percepción de los ciudadanos, se verá o no alterada en función a la experiencia que se produce en algún momento determinado.
- La expectativa: es lo que espera el ciudadano del servicio, para corresponder a dicha espera, la única forma es brindando un servicio de calidad.
- La experiencia acumulada: es aquella por la cual se verifican los cambios en las condiciones de los ciudadanos como una respuesta a la prestación de los servicios. (Llona, 2013)

#### **d.2) Dimensiones para la satisfacción de proveedores. –**

Teniendo presente la definiciones y nociones encontradas sobre la satisfacción de los proveedores, entonces se deben considerar como dimensiones intrínsecas a la satisfacción de los proveedores, a las siguientes:

- Capacidad de respuesta: entendida como la predisposición que tienen los funcionarios y servidores de la entidad para realizar el servicio dentro del tiempo asignado, con las operaciones adecuadas y respondiendo a las demandas. (Allcahuaman, 2015)
- Atención al personal: consiste en la amabilidad y respeto con el que se atiende a los usuarios, la cual debe implicar confianza en los mismos; siempre se sugiere que ésta vaya acompañada con la

eficiencia, a fin de causar un impacto sumamente positivo en los usuarios. (Allcahuaman, 2015)

- Competencias personales: la cual consiste en que los servidores y funcionarios de la entidad, muestren habilidades y conocimientos en el desempeño del servicio. Por supuesto, no sólo se requiere en las acciones operativas, sino también en la toma de decisiones. (Allcahuaman, 2015)

- Confianza en el servicio: consiste en que los trabajadores de la entidad muestren veracidad y honestidad en su desempeño, para así lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Entre sus componentes, se tiene a: la reputación de la entidad, características del servicio, entre otros. (Allcahuaman, 2015)

-Eficacia en el servicio: Implica brindar una atención al cliente, de tal forma que logre cumplir con sus objetivos o satisfacer sus necesidades; éste elemento, va de la mano con los anteriores. (Allcahuaman, 2015)

## **2.3 Marco Conceptual. -**

### **2.3.1 Contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT. –**

Es un tipo de Contratación con el Estado, que se encuentra excluido del ámbito de aplicación del TUO de la Ley de Contrataciones con el Estado, debido a que el monto o cuantía del bien o servicio requerido, no supera las ocho (08) Unidades Impositivas Tributarias. Se encuentra bajo supervisión del OSCE. (Dirección Normativa, OSCE, 2017)

### **2.3.2 Proveedores. –**

Es la Persona Natural o Jurídica que suministra lo necesario para un determinado fin, debiendo cumplir los plazos y las condiciones de entrega a total satisfacción de la entidad, como vender o arrendar Bienes,

prestar Servicios en general o realizar Consultorías en general o ejecución de Obras.

(Alcaldía de la Municipalidad Distrital de Torata., 2016)

### **2.3.3 Satisfacción de los proveedores. -**

Es el grado o nivel del estado anímico que tiene un usuario sobre la utilidad de un servicio o producto, teniendo presente la contrastación con sus experiencias. En consecuencia, luego del uso de un producto o servicio, el usuario puede experimentar cualquiera de las tres siguientes situaciones: insatisfacción, cuando exista disconformidad; satisfacción, cuando la utilidad del producto o servicio coincida con sus expectativas; complacencia, cuando la percepción del rendimiento del producto supera lo esperado por el usuario. (Quispe, 2018)

### **2.3.4 Áreas usuarias. -**

Son las dependencias de la Municipalidad Distrital de Torata, que, debido a sus necesidades para el cumplimiento de sus objetivos, requieren de bienes y servicios, los cuales deben ser adquiridos bajo la modalidad de contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT. (Alcaldía de la Municipalidad Distrital de Torata., 2016)

### **2.3.5 Satisfacción de las áreas usuarias. -**

Es aquello percibido por las áreas usuarias, en sentido lato, la experiencia que se tiene al final del servicio o procedimiento; y, en sentido amplio, va más allá, agarrando los sentimientos, estado emocional, ideas muy subjetivas; asimismo, desde una perspectiva formal, se enfoca en el procedimiento, es decir, se basa en percepciones como procesos de evaluación

## CAPÍTULO III

### MÉTODO

#### **3.1 Tipo y nivel de investigación. -**

La presente investigación es del tipo básica, por cuanto se pretenden arribar a resultados con la mayor obtención de conocimientos sobre las variables de estudio: **(X)** Satisfacción de los proveedores con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT; y, **(Y)** Satisfacción de las áreas usuarias por los bienes y servicios de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.

Respecto al nivel de investigación, la presente es de un nivel correlacional, por cuanto se pretende encontrar y describir la relación entre las variables: **(X)** Satisfacción de los proveedores con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT; y, **(Y)** Satisfacción de las áreas usuarias por los bienes y servicios de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.

#### **3.2 Diseño y método de investigación. -**

La presente investigación es de un diseño no experimental; debido a que, no se va a realizar una manipulación o experimentación con las variables de estudio, sino más bien, se realizará una investigación retrospectiva, para encontrar y describir el nivel de relación entre las variables a investigar: **(X)** Satisfacción de los proveedores con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT; y, **(Y)** Satisfacción de las áreas usuarias por los bienes y servicios de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.

Ahora bien, en cuanto al método de investigación, estamos frente a uno cuantitativo; por cuanto, en la estructura de la investigación se ha planteado una hipótesis. Asimismo, para contrastar la hipótesis, se realizará la aplicación de una prueba de hipótesis estadística, con la que se encontrará la relación entre las dos variables de estudio, así como, su intensidad o nivel.

### 3.3 Población y muestra. –

#### 3.3.1 Población. -

Para la realización de la investigación se tomarán en cuenta dos unidades de análisis:

- Los Proveedores en la Municipalidad Distrital de Torata, conforme al cuadro emitida por la oficina de logística y control patrimonial, de los diferentes proveedores que brindan bienes y servicios, un total de 920 proveedores, en el periodo 2020.
- Las Áreas Usuarias de la Municipalidad Distrital de Torata, que conforme al literal a) del numeral 5.1 de la Directiva N° 213-2016A/MDT de fecha 16-05-2016, son aquellos usuarios que generan necesidades para la contratación de bienes y servicios cuya cuantía es igual o inferior a ocho UIT. Y que, conforme al Organigrama del ROF aprobado por Ordenanza Municipal N° 006-2012-MDT, son un total de 25 Unidades de Organización (Órgano, Unidad Orgánica, Subunidad Orgánica).

#### 3.3.2 Muestra. -

- La muestra para la primera unidad de análisis, se encuentra conformada por 144 Proveedores, conforme al cálculo para la muestra en poblaciones finitas, que a continuación se detalla:

$$n_0 = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

Donde:

$$NE^2 + Z^2 p q$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$N = 920$$

$$E = 0.06$$

$$n_o = 144 \text{ proveedores}$$

- La muestra para la segunda unidad de análisis, se encuentra conformada por 22 Unidades de Organización, conforme al cálculo para la muestra en poblaciones finitas, que a continuación se detalla:

$$n_o = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

Donde:

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$N = 25$$

$$E = 0.06$$

$$n_o = 22 \text{ áreas usuarias}$$

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

#### **3.4.1 Técnicas. -**

A decir del profesor Fideas G. Arias, las técnicas de investigación guardan relación directa con la obtención de datos, consiste en la forma por la cual, el investigador va a obtener los datos o la información que requiere para cumplir con los objetivos planteados. (Arias, 2010)

En, este sentido, para la realización de la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta, con la cual se buscará obtener la percepción de los proveedores y de las áreas usuarias sobre la aplicación de las contrataciones iguales o menores a 8 UIT.

#### **3.4.2 Instrumentos. –**

Para la materialización de la técnica de la encuesta, y consecuente medición de las variables de estudio, se utilizará el instrumento del “cuestionario” por cada variable y unidad de análisis.

En este sentido, se ha procedido a validar cada uno de los instrumentos de investigación, utilizando el método de Juicio de Expertos, calculándose los resultados conforme al siguiente detalle:

**CÁLCULO DE VALIDEZ DE CONTENIDO MÉTODO DEL  
JUICIO DE EXPERTOS CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN  
DE LAS ÁREAS USUARIAS**

**Tabla 2**

*Cálculo de validez de contenido método del juicio de expertos cuestionario de satisfacción de las áreas usuarias*

ÍTEM	EXPERTOS			SxI	Mx	CVC	Pei	CVCi
	EXPERTO	EXPERTO 2	EXPERTO					
	1		3					
Ítem 1	22	24	22	68	2.72	0.90666667	0.03703704	0.86962963
Ítem 2	24	23	22	69	2.76	0.92	0.03703704	0.88296296
Ítem 3	21	21	24	66	2.64	0.88	0.03703704	0.84296296
Ítem 4	24	23	21	68	2.72	0.90666667	0.03703704	0.86962963
Ítem 5	22	23	24	69	2.76	0.92	0.03703704	0.88296296
Ítem 6	21	25	22	68	2.72	0.90666667	0.03703704	0.86962963
Ítem 7	21	20	23	64	2.56	0.85333333	0.03703704	0.8162963
Ítem 8	23	23	22	68	2.72	0.90666667	0.03703704	0.86962963
Ítem 9	24	24	25	73	2.92	0.97333333	0.03703704	0.9362963
Ítem 10	22	24	23	69	2.76	0.92	0.03703704	0.88296296
Ítem 11	22	22	21	65	2.6	0.86666667	0.03703704	0.82962963
Ítem 12	24	22	23	69	2.76	0.92	0.03703704	0.88296296
Ítem 13	24	20	21	65	2.6	0.86666667	0.03703704	0.82962963
Ítem 14	23	23	24	70	2.8	0.93333333	0.03703704	0.8962963
Ítem 15	22	22	23	67	2.68	0.89333333	0.03703704	0.8562963
Ítem 16	24	21	23	68	2.72	0.90666667	0.03703704	0.86962963
Ítem 17	21	22	24	67	2.68	0.89333333	0.03703704	0.8562963
Ítem 18	24	22	25	71	2.84	0.94666667	0.03703704	0.90962963
Ítem 19	22	21	23	66	2.64	0.88	0.03703704	0.84296296
Ítem 20	21	24	21	66	2.64	0.88	0.03703704	0.84296296
Ítem 21	23	24	21	68	2.72	0.90666667	0.03703704	0.86962963
Ítem 22	22	23	22	67	2.68	0.89333333	0.03703704	0.8562963
Ítem 23	23	21	23	67	2.68	0.89333333	0.03703704	0.8562963
Ítem 24	23	23	22	68	2.72	0.90666667	0.03703704	0.86962963
Ítem 25	24	22	20	66	2.64	0.88	0.03703704	0.84296296
Ítem 26	22	23	24	69	2.76	0.92	0.03703704	0.88296296
Ítem 27	21	23	23	67	2.68	0.89333333	0.03703704	0.8562963
Ítem 28	24	22	22	68	2.72	0.90666667	0.03703704	0.86962963

*Nota.* Toda vez que, el resultado de los Índices de Validez de Contenido de cada

uno de los ÍTEMS, son mayores a 0.80 y menores a 0.90; entonces, los enunciados

del constructo tienen el nivel de “BUENOS”.



**CALCULO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**

**MÉTODO DEL JUICIO DE EXPERTOS**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PROVEEDOR**

**Tabla 3**

Cálculo de validez de contenido método del juicio de expertos cuestionario de satisfacción del proveedor

ÍTEM	EXPERTOS			Sx1	Mx	CVC	Pei	CVCi
	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3					
Ítem 1	21	21	25	67	2.68	0.89333333	0.03703704	0.8562963
Ítem 2	23	24	21	68	2.72	0.90666667	0.03703704	0.86962963
Ítem 3	24	23	23	70	2.8	0.93333333	0.03703704	0.8962963
Ítem 4	22	22	23	67	2.68	0.89333333	0.03703704	0.8562963
Ítem 5	22	25	20	67	2.68	0.89333333	0.03703704	0.8562963
Ítem 6	20	23	22	65	2.6	0.86666667	0.03703704	0.82962963
Ítem 7	24	23	21	68	2.72	0.90666667	0.03703704	0.86962963
Ítem 8	23	22	23	68	2.72	0.90666667	0.03703704	0.86962963
Ítem 9	21	23	25	69	2.76	0.92	0.03703704	0.88296296
Ítem 10	22	22	24	68	2.72	0.90666667	0.03703704	0.86962963
Ítem 11	24	22	20	66	2.64	0.88	0.03703704	0.84296296
Ítem 12	21	23	23	67	2.68	0.89333333	0.03703704	0.8562963
Ítem 13	24	22	21	67	2.68	0.89333333	0.03703704	0.8562963
Ítem 14	22	23	24	69	2.76	0.92	0.03703704	0.88296296
Ítem 15	25	23	25	73	2.92	0.97333333	0.03703704	0.9362963
Ítem 16	23	23	21	67	2.68	0.89333333	0.03703704	0.8562963
Ítem 17	24	22	25	71	2.84	0.94666667	0.03703704	0.90962963
Ítem 18	22	23	22	67	2.68	0.89333333	0.03703704	0.8562963
Ítem 19	23	23	21	67	2.68	0.89333333	0.03703704	0.8562963
Ítem 20	21	24	20	65	2.6	0.86666667	0.03703704	0.82962963
Ítem 21	23	22	23	68	2.72	0.90666667	0.03703704	0.86962963
Ítem 22	22	23	22	67	2.68	0.89333333	0.03703704	0.8562963

*Nota.* Toda vez que, el resultado de los Índices de Validez de Contenido de cada uno de los ÍTEMS, son mayores a 0.80 y menores a 0.90; entonces, los enunciados del constructo tienen el nivel de “BUENOS”.

### **3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos. -**

#### **3.5.1 Procesamiento. –**

Una vez obtenidos los datos, como producto de la aplicación de las “encuestas” a las unidades de análisis que conforman la muestra, se procederán a ingresar los datos en el software estadístico SPSS, conforme a los comandos y las tablas correspondientes.

#### **3.5.2 Análisis. –**

Ingresados los datos al software estadístico, se procederá a realizar el análisis correspondiente, a través de la prueba de hipótesis estadística, confirmando la hipótesis planteada.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 Presentación de resultados por variables. -

##### a) Resultados de la Variable Independiente (X). –

Satisfacción del proveedor con las contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT, en la Municipalidad Distrital de Torata.

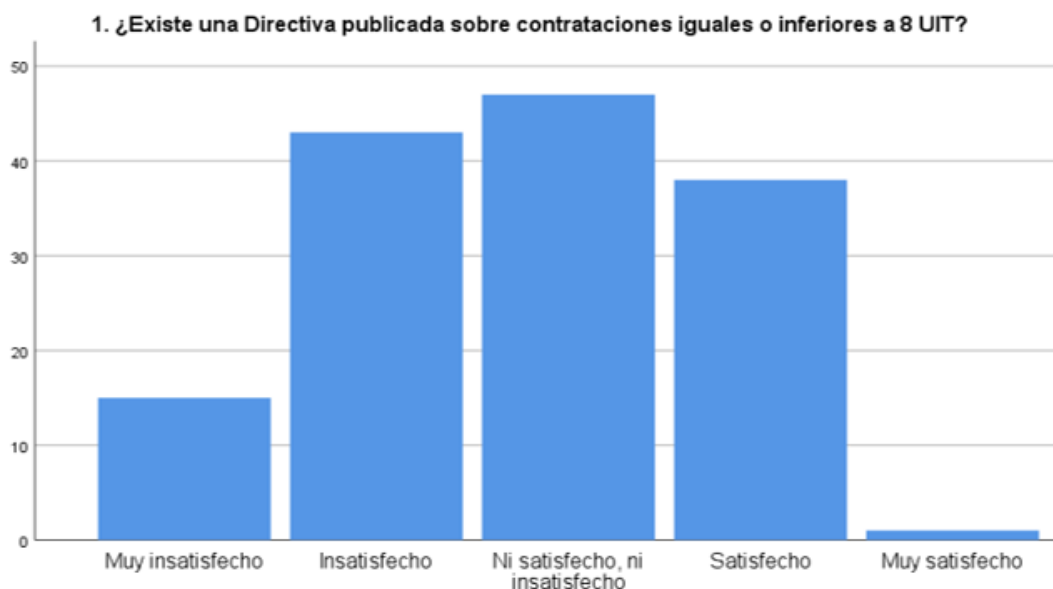
##### a.1) Dimensión 01: Capacidad de respuesta.

**Tabla 4**  
*Resultados de la pregunta 01*

		<b>¿Existe una Directiva publicada sobre contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT?</b>			
		Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	15	10,3	10,4	10,4
	Insatisfecho	43	29,5	29,9	40,3
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	47	32,2	32,6	72,9
	Satisfecho	38	26,0	26,4	99,3
	Muy satisfecho	1	0,7	0,7	100
<b>Total</b>		144	98,6	100	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
<b>Total</b>		146	100		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 47 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 38 están satisfechos.

**Figura 1**  
*Resultados de la pregunta 01*



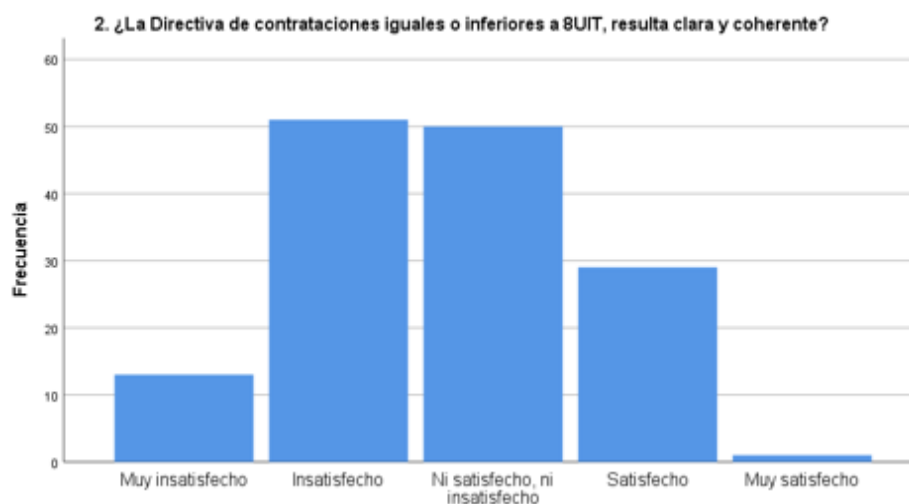
Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 47 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 38 están satisfechos.

**Tabla 5**  
*Resultados de la pregunta 02*

2. ¿La Directiva de contrataciones iguales o inferiores a 8UIT, resulta clara y coherente?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	13	8,9	9,0	9,0
	Insatisfecho	51	34,9	35,4	44,4
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	50	34,2	34,7	79,2
	Satisfecho	29	19,9	20,1	99,3
	Muy satisfecho	1	,7	,7	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
	Total	146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 50 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 29 están satisfechos.

**Figura 2**  
Resultados de la pregunta 02



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 50 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 29 están satisfechos

**Tabla 6**  
Resultados de la pregunta 03

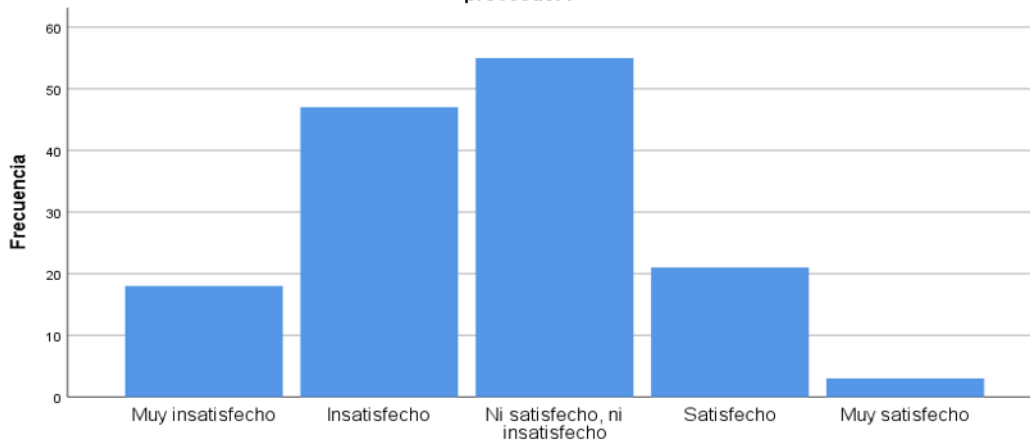
3. ¿La Directiva de contrataciones iguales o inferiores a 8UIT, no contiene disposiciones arbitrarias para el proveedor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	18	12,3	12,5	12,5
	Insatisfecho	47	32,2	32,6	45,1
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	55	37,7	38,2	83,3
	Satisfecho	21	14,4	14,6	97,9
	Muy satisfecho	3	2,1	2,1	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 55 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 21 están satisfechos.

**Figura N° 03**  
Resultados de la pregunta 03

3. ¿La Directiva de contrataciones iguales o inferiores a 8UIT, no contiene disposiciones arbitrarias para el proveedor?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 55 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 21 están satisfechos.

**Tabla 7**  
Resultados de la pregunta 04

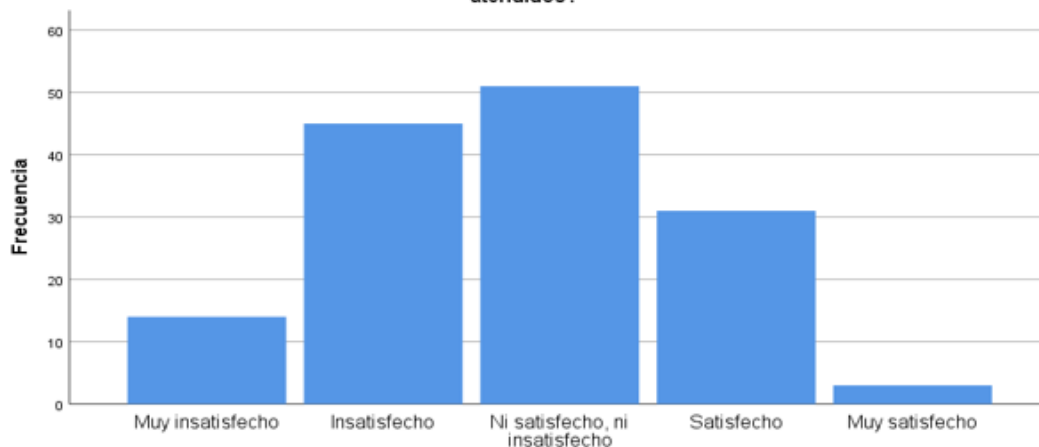
4. ¿Los requerimientos de bienes o servicios son los suficientemente claros para ser emitir sus ofertas y ser atendidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	14	9,6	9,7	9,7
	Insatisfecho	45	30,8	31,3	41,0
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	51	34,9	35,4	76,4
	Satisfecho	31	21,2	21,5	97,9
	Muy satisfecho	3	2,1	2,1	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 51 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 31 están satisfechos.

**Figura 4**  
Resultados de la pregunta 04

4. ¿Los requerimientos de bienes o servicios son los suficientemente claros para ser emitir sus ofertas y ser atendidos?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 51 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 31 están satisfechos.

#### a.2) Dimensión 02: Atención del personal.

**Tabla 8**  
Resultados de la pregunta 05

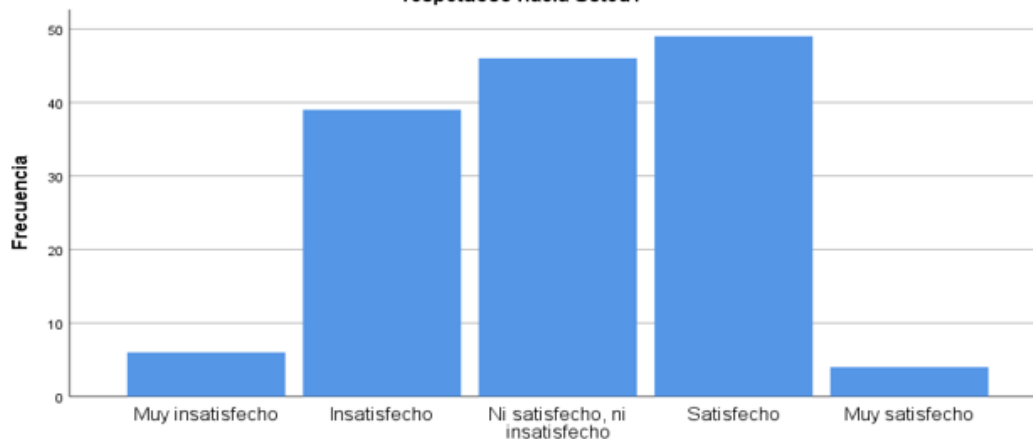
5. El personal del procedimiento de contratación (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿muestra un trato respetuoso hacia Usted?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	6	4,1	4,2	4,2
	Insatisfecho	39	26,7	27,1	31,3
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	46	31,5	31,9	63,2
	Satisfecho	49	33,6	34,0	97,2
	Muy satisfecho	4	2,7	2,8	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 46 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 46 están satisfechos.

**Figura 5**  
*Resultados de la pregunta 05*

5. El personal del procedimiento de contratación (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿muestra un trato respetuoso hacia Usted?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 46 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 46 están satisfechos.

**Tabla 9**  
*Resultados de la pregunta 06*

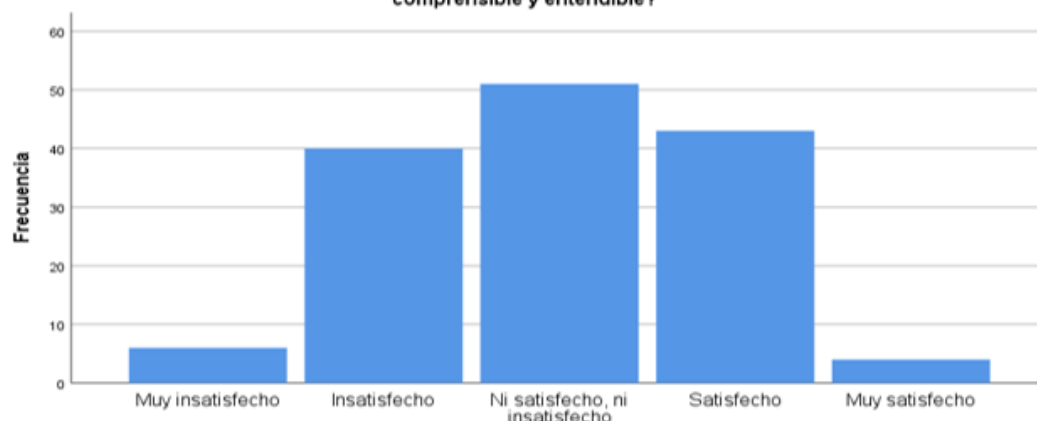
6. El personal del procedimiento de contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc.), ¿muestra un lenguaje comprensible y entendible?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	e válido	acumulado
Válido	Muy insatisfecho	6	4,1	4,2	4,2
	Insatisfecho	40	27,4	27,8	31,9
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	51	34,9	35,4	67,4
	Satisfecho	43	29,5	29,9	97,2
	Muy satisfecho	4	2,7	2,8	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 51 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 43 están satisfechos.



**Figura 6****Resultados de la pregunta 06**

6. El personal del procedimiento de contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿muestra un lenguaje comprensible y entendible?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 51 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 43 están satisfechos.

**Tabla 10****Resultados de la pregunta 07**

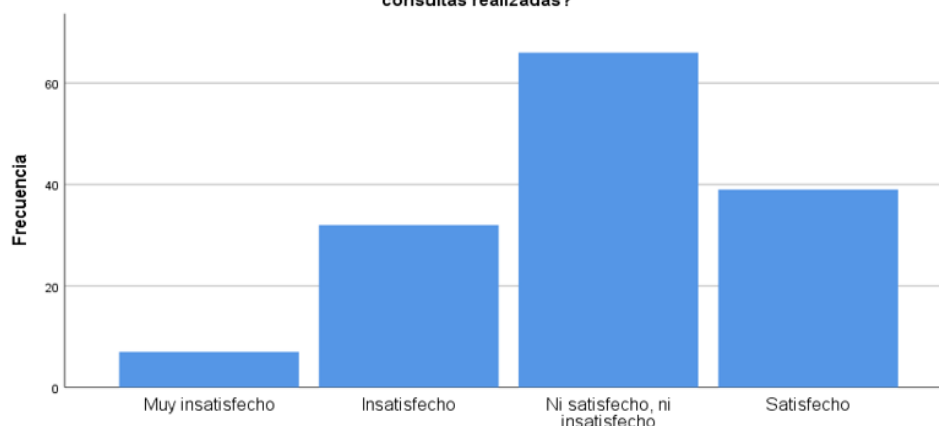
7. El personal del procedimiento de contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿responde a sus consultas realizadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	7	4,8	4,9	4,9
	Insatisfecho	32	21,9	22,2	27,1
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	66	45,2	45,8	72,9
	Satisfecho	39	26,7	27,1	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 66 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 39 están satisfechos.

**Figura 7**  
*Resultados de la pregunta 07*

7. El personal del procedimiento de contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc). ¿responde a sus consultas realizadas?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 66 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 39 están satisfechos.

**Tabla 11**  
*Resultados de la pregunta 08*

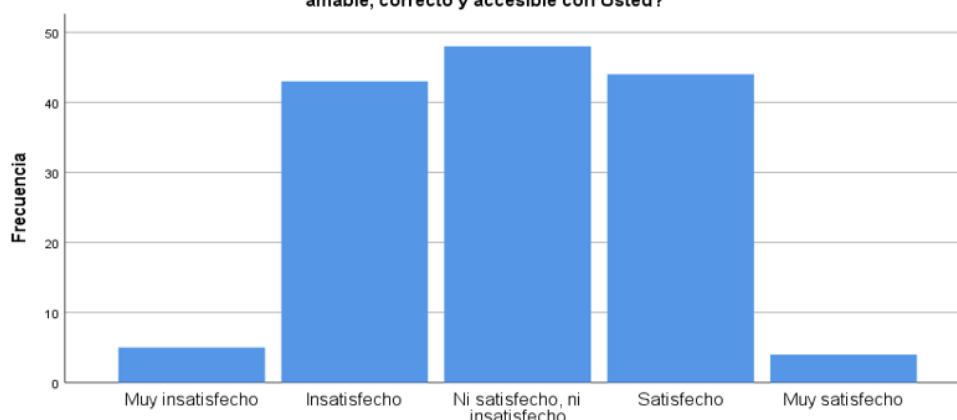
8. El personal del procedimiento de contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿se ha mostrado amable, correcto y accesible con Usted?

		Frecuen	Porcentaje	Porcenta	Porcentaje
		cia		je válido	acumulado
Válido	Muy insatisfecho	5	3,4	3,5	3,5
	Insatisfecho	43	29,5	29,9	33,3
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	48	32,9	33,3	66,7
	Satisfecho	44	30,1	30,6	97,2
	Muy satisfecho	4	2,7	2,8	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdi	Sistema	2	1,4		
dos					
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 48 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 44 están satisfechos.

**Figura 8***Resultados de la pregunta 08*

8. El personal del procedimiento de contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿se ha mostrado amable, correcto y accesible con Usted?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 48 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 44 están satisfechos.

**Tabla 12***Resultados de la pregunta 09*

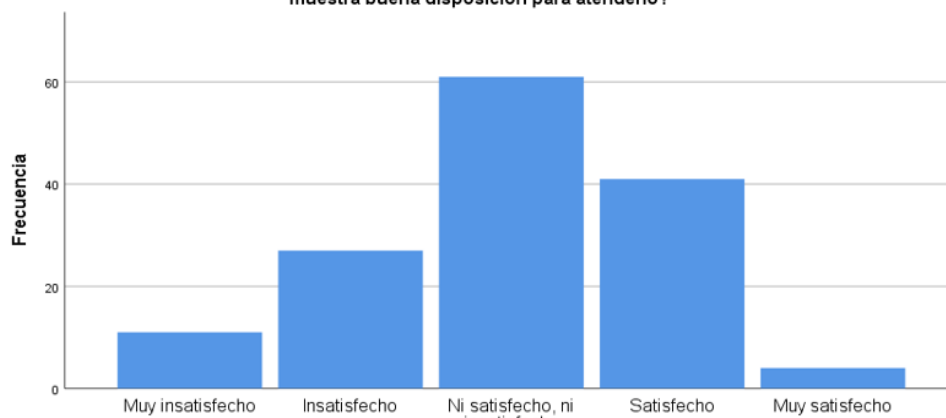
9. Considera que el personal de la contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	11	7,5	7,6	7,6
	Insatisfecho	27	18,5	18,8	26,4
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	61	41,8	42,4	68,8
	Satisfecho	41	28,1	28,5	97,2
	Muy satisfecho	4	2,7	2,8	100,0
Total		144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 61 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 41 están satisfechos.

**Figura 9**  
*Resultados de la pregunta 09*

9. Considera que el personal de la contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 61 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 41 están satisfechos.

### a.3) Dimensión 03: Competencias personales.

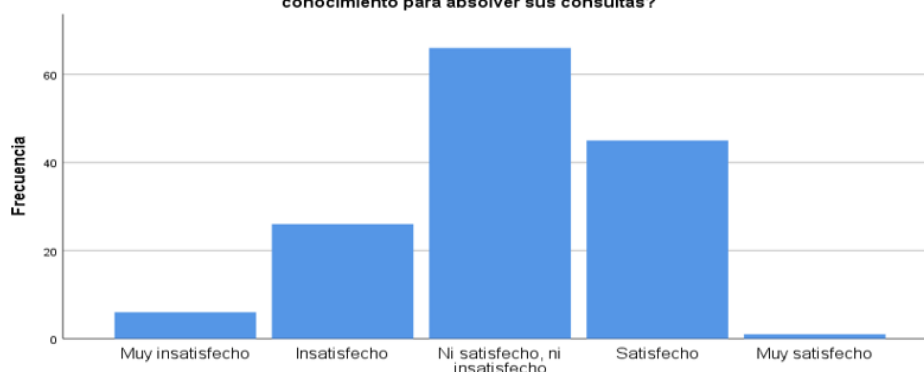
**Tabla 13**  
*Resultados de la pregunta 10*

10. Considera que el personal de la contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿tienen suficiente conocimiento para absolver sus consultas?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	6	4,1	4,2	4,2
	Insatisfecho	26	17,8	18,1	22,2
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	66	45,2	45,8	68,1
	Satisfecho	45	30,8	31,3	99,3
	Muy satisfecho	1	,7	,7	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 66 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 45 están satisfechos.

**Figura 10**  
Resultados de la pregunta 10

10. Considera que el personal de la contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿tienen suficiente conocimiento para absolver sus consultas?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 66 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 45 están satisfechos.

**Tabla 14**  
Resultados de la pregunta 11

11. Considera que el personal de la contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿se encuentran lo suficientemente preparados para solucionar conflictos que pudieran surgir en el procedimiento de contratación?

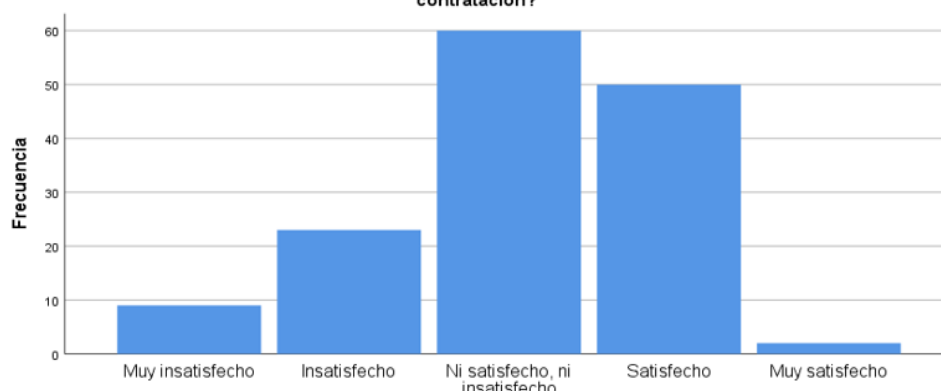
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	9	6,2	6,3	6,3
	Insatisfecho	23	15,8	16,0	22,2
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	60	41,1	41,7	63,9
	Satisfecho	50	34,2	34,7	98,6
	Muy satisfecho	2	1,4	1,4	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 60 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 50 están satisfechos.

### Figura 11

#### Resultados de la pregunta 11

11. Considera que el personal de la contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿se encuentran lo suficientemente preparados para solucionar conflictos que pudieran surgir en el procedimiento de contratación?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 60 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 50 están satisfechos.

### Tabla 15

#### Resultados de la pregunta 12

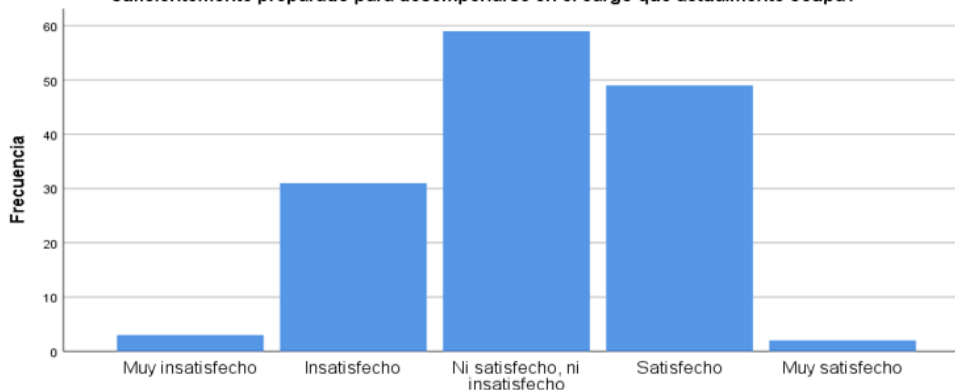
12. Considera que el personal de la contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿demuestra estar suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que actualmente ocupa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	3	2,1	2,1	2,1
	Insatisfecho	31	21,2	21,5	23,6
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	59	40,4	41,0	64,6
	Satisfecho	49	33,6	34,0	98,6
	Muy satisfecho	2	1,4	1,4	100,0
Total		144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

Nota. Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 59 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 49 están satisfechos.

**Figura 12**  
*Resultados de la pregunta 12*

12. Considera que el personal de la contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿demuestra estar suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que actualmente ocupa?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 59 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 49 están satisfechos.

**Tabla 16**  
*Resultados de la pregunta 13*

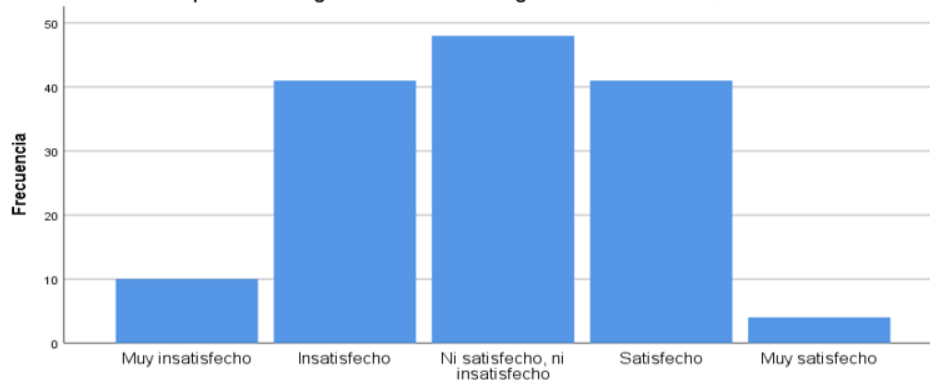
13. Considera que el personal de la contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿tiene experiencias previas en cargos de contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	10	6,8	6,9	6,9
	Insatisfecho	41	28,1	28,5	35,4
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	48	32,9	33,3	68,8
	Satisfecho	41	28,1	28,5	97,2
	Muy satisfecho	4	2,7	2,8	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 48 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 41 están satisfechos.

**Figura 13***Resultados de la pregunta 13*

13. Considera que el personal de la contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿tiene experiencias previas en cargos de contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 48 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 41 están satisfechos.

**Tabla 17***Resultados de la pregunta 14*

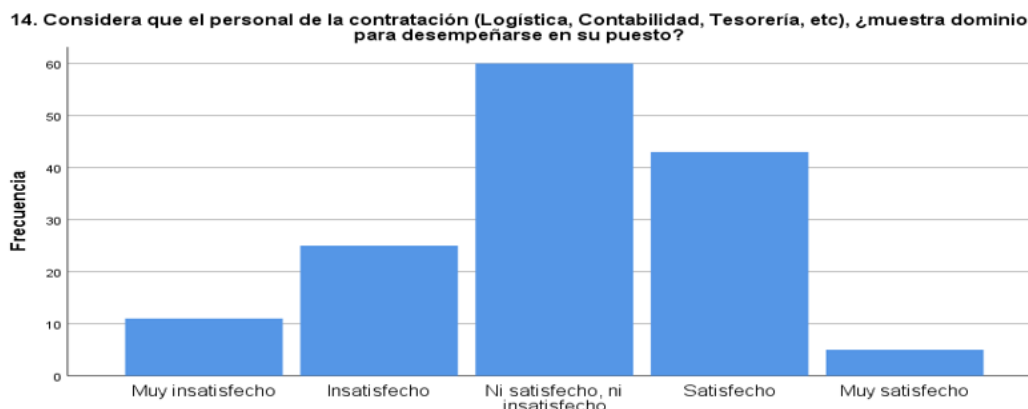
14. Considera que el personal de la contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿muestra dominio para desempeñarse en su puesto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	11	7,5	7,6	7,6
	Insatisfecho	25	17,1	17,4	25,0
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	60	41,1	41,7	66,7
	Satisfecho	43	29,5	29,9	96,5
	Muy satisfecho	5	3,4	3,5	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 60 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 43 están satisfechos.



**Figura 14**  
Resultados de la pregunta 14



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 60 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 43 están satisfechos.

### a.3) Dimensión 04: Confianza en el procedimiento.

**Tabla 18**  
Resultados de la pregunta 15

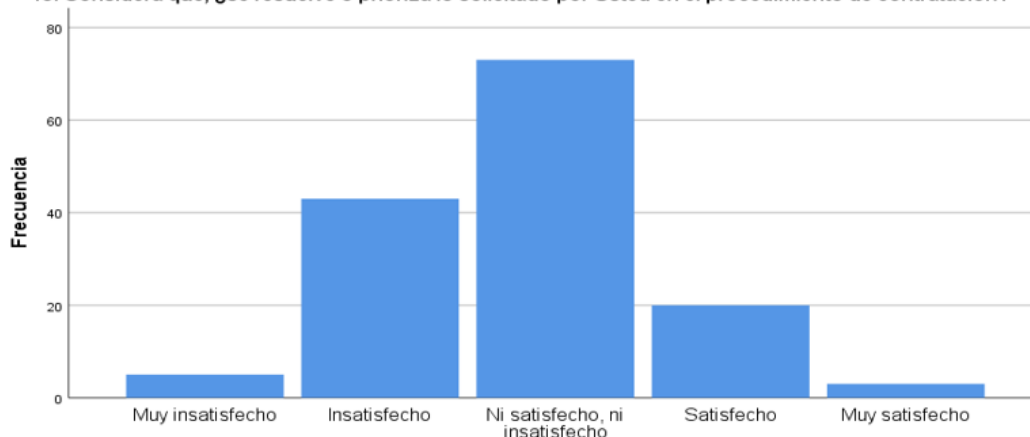
15. Considera que, ¿se resuelve o prioriza lo solicitado por Usted en el procedimiento de contratación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	5	3,4	3,5	3,5
	Insatisfecho	43	29,5	29,9	33,3
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	73	50,0	50,7	84,0
	Satisfecho	20	13,7	13,9	97,9
	Muy satisfecho	3	2,1	2,1	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 73 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 20 están satisfechos.

**Figura 15**  
*Resultados de la pregunta 15*

15. Considera que, ¿se resuelve o prioriza lo solicitado por Usted en el procedimiento de contratación?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 60 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 43 están satisfechos.

**Tabla 19**  
*Resultados de la pregunta 16*

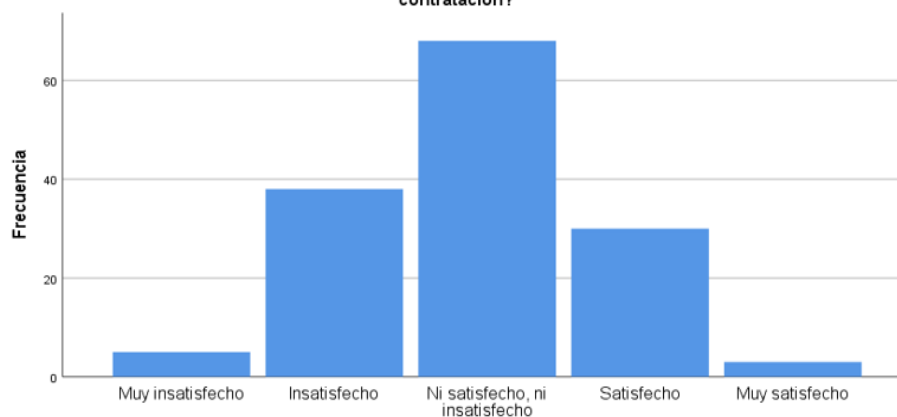
16. Considera que, ¿se han solucionado satisfactoriamente sus inconvenientes a lo largo del procedimiento de contratación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	5	3,4	3,5	3,5
	Insatisfecho	38	26,0	26,4	29,9
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	68	46,6	47,2	77,1
	Satisfecho	30	20,5	20,8	97,9
	Muy satisfecho	3	2,1	2,1	100,0
Total		144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 68 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 30 están satisfechos.

**Figura 16**  
*Resultados de la pregunta 16*

16. Considera que, ¿se han solucionado satisfactoriamente sus inconvenientes a lo largo del procedimiento de contratación?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 68 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 30 están satisfechos.

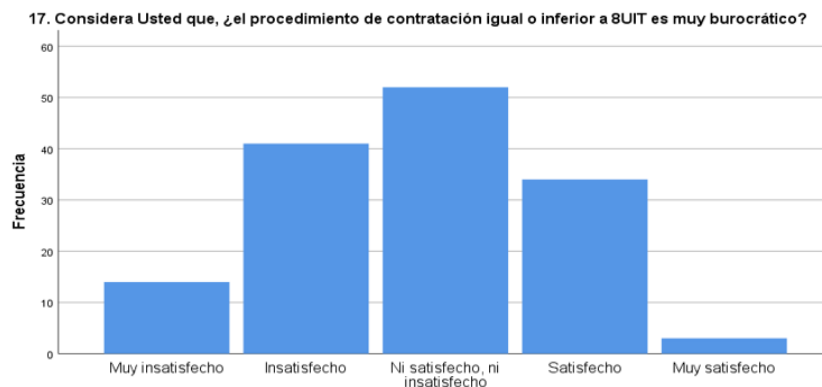
**Tabla 20**  
*Resultados de la pregunta 17*

17. Considera Usted que, ¿el procedimiento de contratación igual o inferior a 8UIT es muy burocrático?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	14	9,6	9,7	9,7
	Insatisfecho	41	28,1	28,5	38,2
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	52	35,6	36,1	74,3
	Satisfecho	34	23,3	23,6	97,9
	Muy satisfecho	3	2,1	2,1	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 52 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 34 están satisfechos.

**Figura 17**  
Resultados de la pregunta 17



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 52 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 34 están satisfechos.

**Tabla 21**  
Resultados de la pregunta 18

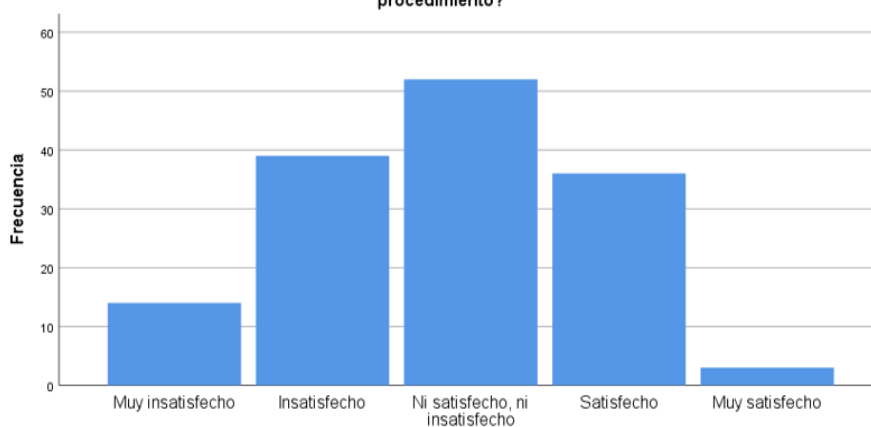
18. Considera Usted que, ¿el procedimiento de contratación igual o inferior a SUIT es llevado con un debido procedimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	14	9,6	9,7	9,7
	Insatisfecho	39	26,7	27,1	36,8
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	52	35,6	36,1	72,9
	Satisfecho	36	24,7	25,0	97,9
	Muy satisfecho	3	2,1	2,1	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 52 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 36 están satisfechos.

**Figura 18**  
Resultados de la pregunta 18

18. Considera Usted que, ¿el procedimiento de contratación igual o inferior a 8UIT es llevado con un debido procedimiento?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 52 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 36 están satisfechos.

**Tabla 22**  
Resultados de la pregunta 19

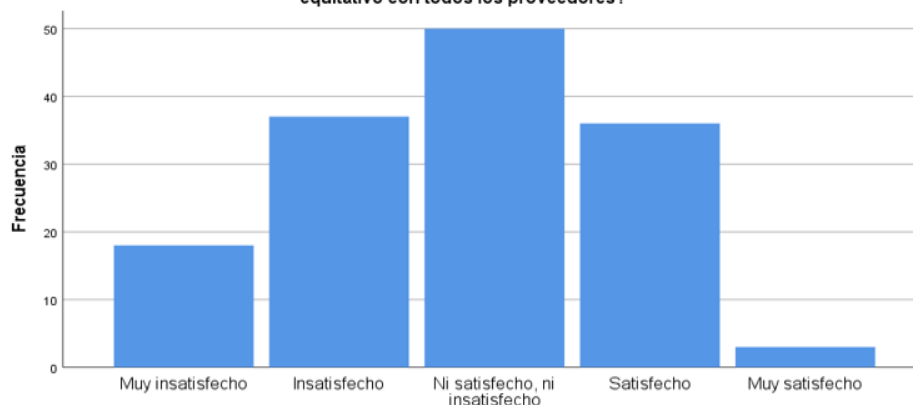
19. ¿Considera Usted que, el personal de la contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), tiene un trato equitativo con todos los proveedores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a		válido	acumulado
Válido	Muy insatisfecho	18	12,3	12,5	12,5
	Insatisfecho	37	25,3	25,7	38,2
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	50	34,2	34,7	72,9
	Satisfecho	36	24,7	25,0	97,9
	Muy satisfecho	3	2,1	2,1	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 50 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 36 están satisfechos.

**Figura 19**  
Resultados de la pregunta 19

19. Considera Usted que, el personal de la contratación (Logística, Contabilidad, Tesorería, etc), tiene un trato equitativo con todos los proveedores?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 50 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 36 están satisfechos

#### a.5) Dimensión 05: Eficacia del procedimiento.

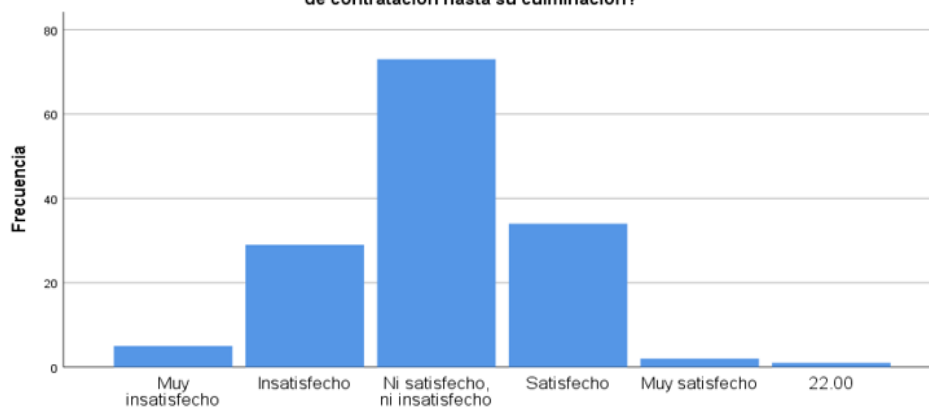
**Tabla 23**  
Resultados de la pregunta 20

20. ¿Considera Usted que, luego de proveer el bien o servicio, se continuó debidamente con el procedimiento de contratación hasta su culminación?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	e válido	acumulado
Válido	Muy insatisfecho	5	3,4	3,5	3,5
	Insatisfecho	29	19,9	20,1	23,6
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	73	50,0	50,7	74,3
	Satisfecho	34	23,3	23,6	97,9
	Muy satisfecho	2	1,4	1,4	99,3
	22,00	1	,7	,7	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
	Total	146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 73 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 34 están satisfechos.

**Figura 20**  
Resultados de la pregunta 20

20. Considera Usted que, luego de proveer el bien o servicio, se continuó debidamente con el procedimiento de contratación hasta su culminación?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 73 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 34 están satisfechos.

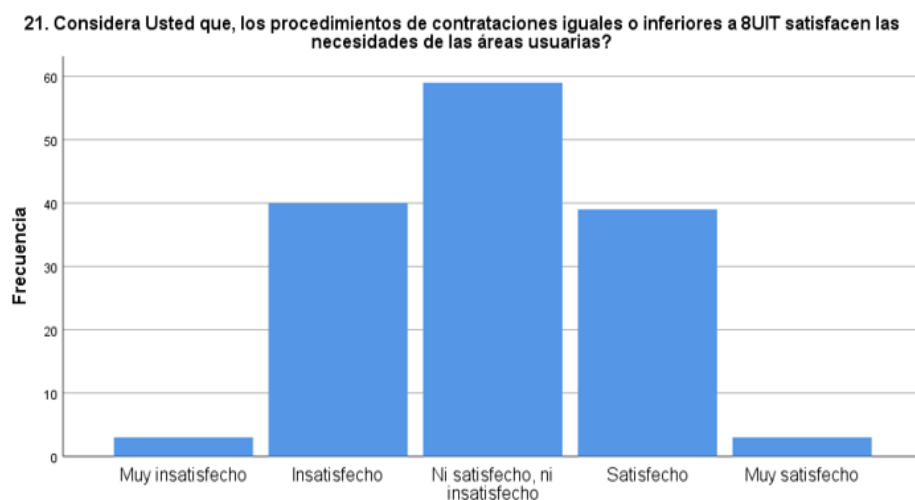
**Tabla 24**  
Resultados de la pregunta 21

21. ¿Considera Usted que, los procedimientos de contrataciones iguales o inferiores a 8UIT satisfacen las necesidades de las áreas usuarias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	3	2,1	2,1	2,1
	Insatisfecho	40	27,4	27,8	29,9
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	59	40,4	41,0	70,8
	Satisfecho	39	26,7	27,1	97,9
	Muy satisfecho	3	2,1	2,1	100,0
Total		144	98,6	100,0	
Perdidos	Sistemas	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 59 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 39 están satisfechos.

**Figura 21**  
*Resultados de la pregunta 21*



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 59 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 39 están satisfechos.

**Tabla 23**  
*Resultados de la pregunta 22*

22. ¿Considera Usted que, se hace mucha cola de espera, en las oficinas de logística, contabilidad, tesorería, etc?

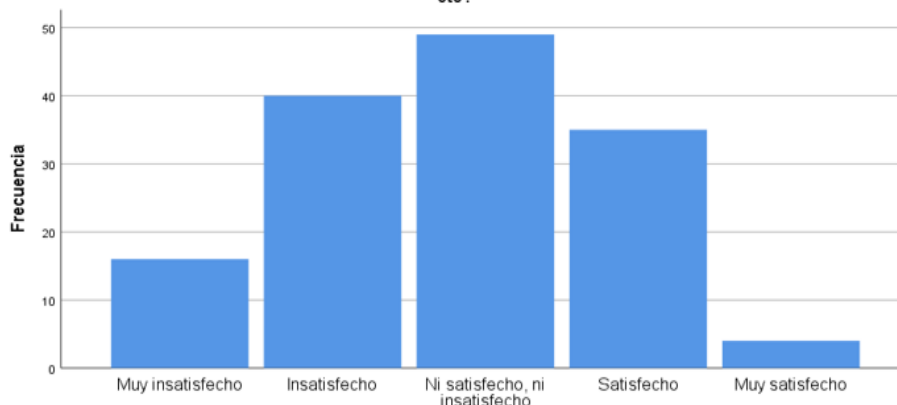
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	16	11,0	11,1	11,1
	Insatisfecho	40	27,4	27,8	38,9
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	49	33,6	34,0	72,9
	Satisfecho	35	24,0	24,3	97,2
	Muy satisfecho	4	2,7	2,8	100,0
	Total	144	98,6	100,0	
Perdido	Sistema	2	1,4		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 49 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 35 están satisfechos.



**Figura 22**  
Resultados de la pregunta 22

22. Considera Usted que, se hace mucha cola de espera, en las oficinas de logística, contabilidad, tesorería, etc?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 144 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 49 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 35 están satisfechos.

**b) Resultados de la Variable Dependiente. -**

Satisfacción de las áreas usuarias con los bienes y servicios de las contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT, en la Municipalidad Distrital de Torata.

**b.1) Dimensión 01: Satisfacción con los bienes.**

**Tabla 25**  
Resultados de la pregunta 01

1. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿cumple con sus funciones en el procedimiento de adquisición de bienes?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	4	2,7	18,2	18,2
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	6	4,1	27,3	45,5
	Satisfecho	11	7,5	50,0	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 06 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 11 están satisfechos.

**Figura 23**  
*Resultados de la pregunta 01*

1. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿cumple con sus funciones en el procedimiento de adquisición de bienes?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 06 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 11 están satisfechos.

**Tabla 26**  
*Resultados de la pregunta 02*

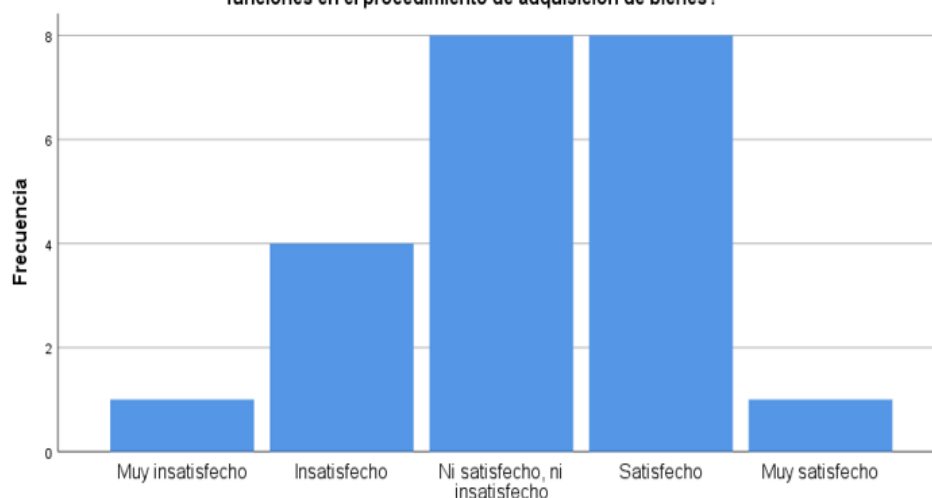
2. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿cumple con sus funciones en el procedimiento de adquisición de bienes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,7	4,5	4,5
	Insatisfecho	4	2,7	18,2	22,7
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	8	5,5	36,4	59,1
	Satisfecho	8	5,5	36,4	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistemas	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 08 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 08 están satisfechos.

**Figura 24***Resultados de la pregunta 02*

2. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿cumple con sus funciones en el procedimiento de adquisición de bienes?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 08 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 08 están satisfechos.

**Tabla 27***Resultados de la pregunta 03*

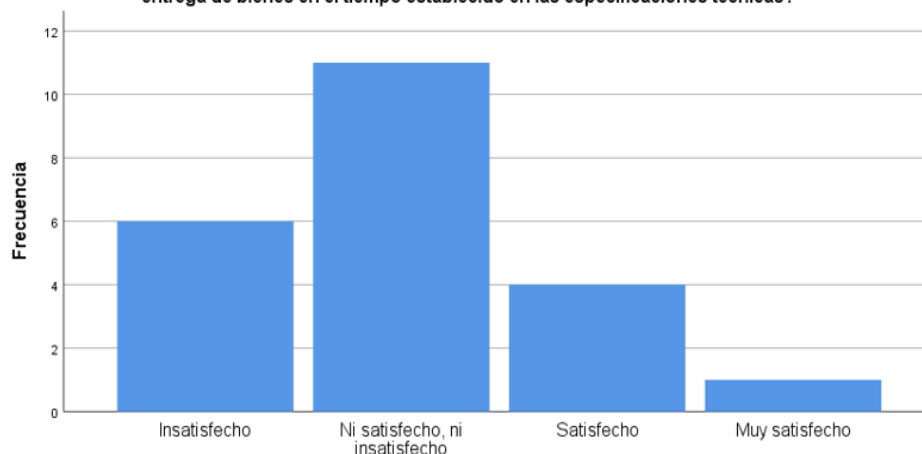
3. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿gestiona la entrega de bienes en el tiempo establecido en las especificaciones técnicas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	6	4,1	27,3	27,3
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	11	7,5	50,0	77,3
	Satisfecho	4	2,7	18,2	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 11 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 04 están satisfechos.

**Figura 25***Resultados de la pregunta 03*

3. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿gestiona la entrega de bienes en el tiempo establecido en las especificaciones técnicas?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 11 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 04 están satisfechos.

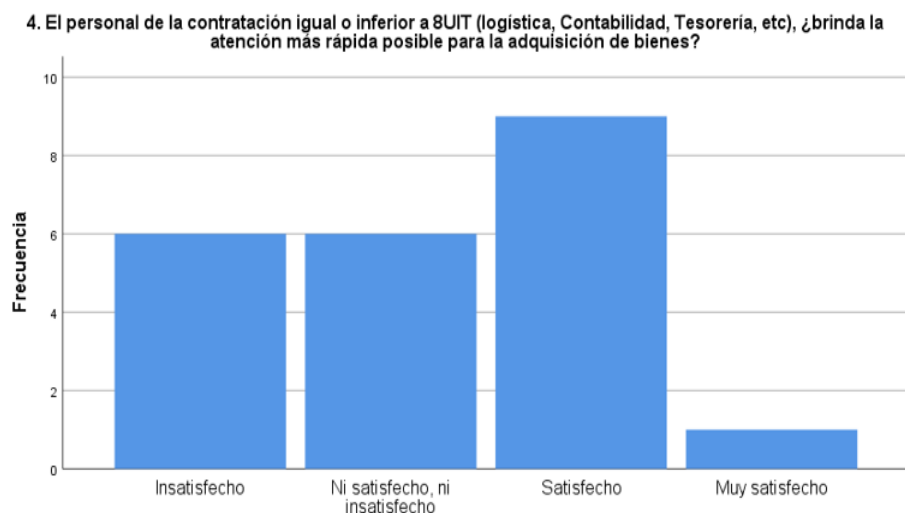
**Tabla 28***Resultados de la pregunta 04*

4. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿brinda la atención más rápida posible para la adquisición de bienes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	6	4,1	27,3	27,3
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	6	4,1	27,3	54,5
	Satisfecho	9	6,2	40,9	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 06 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 09 están satisfechos.

**Figura 26**  
Resultados de la pregunta 04



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 06 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 09 están satisfechos.

**Tabla 29**  
Resultados de la pregunta 05

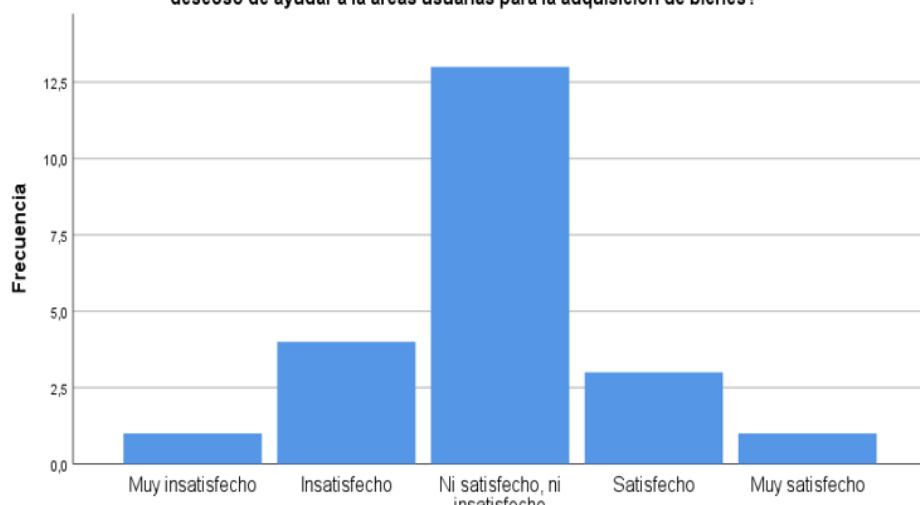
5. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿se muestra deseoso de ayudar a la áreas usuarias para la adquisición de bienes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,7	4,5	4,5
	Insatisfecho	4	2,7	18,2	22,7
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	13	8,9	59,1	81,8
	Satisfecho	3	2,1	13,6	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistemas	124	84,9		
	Total	146	100,0		

Nota. Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 13 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 03 están satisfechos.

**Figura 27***Resultados de la pregunta 05*

5. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿se muestra deseoso de ayudar a la áreas usuarias para la adquisición de bienes?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 13 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 03 están satisfechos.

**Tabla 30***Resultados de la pregunta 06*

6. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿se muestra disponible para atender las consultas de las áreas usuarias, en la adquisición de bienes?

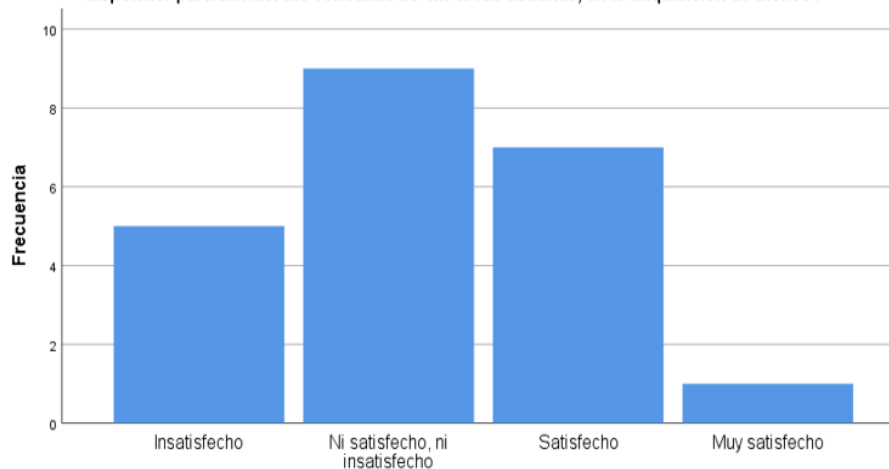
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	5	3,4	22,7	22,7
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	9	6,2	40,9	63,6
	Satisfecho	7	4,8	31,8	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Tabla de elaboración propia, con datos de la investigación

Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 09 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 07 están satisfechos.

**Figura 28***Resultados de la pregunta 06*

6. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿se muestra disponible para atender las consultas de las áreas usuarias, en la adquisición de bienes?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 09 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 07 están satisfechos.

**Tabla 31***Resultados de la pregunta 07*

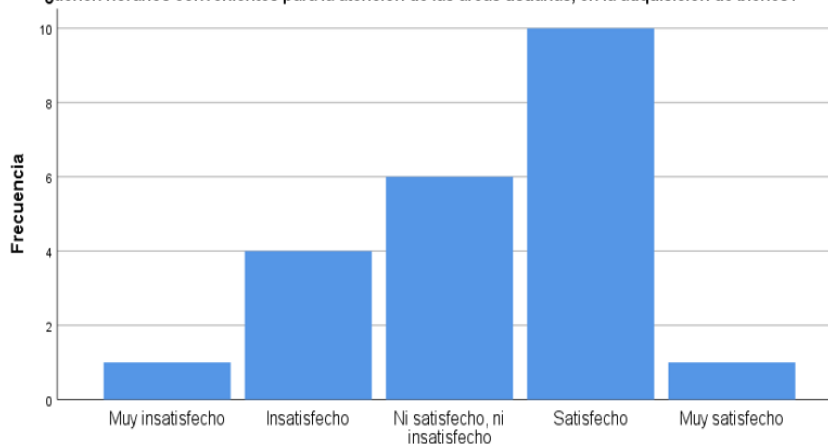
7. Las oficinas de los órganos de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿tienen horarios convenientes para la atención de las áreas usuarias, en la adquisición de bienes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,7	4,5	4,5
	Insatisfecho	4	2,7	18,2	22,7
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	6	4,1	27,3	50,0
	Satisfecho	10	6,8	45,5	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistemas	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 06 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 10 están satisfechos.

**Figura 29**  
Resultados de la pregunta 07

7. Las oficinas de los órganos de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿tienen horarios convenientes para la atención de las áreas usuarias, en la adquisición de bienes?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 06 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 10 están satisfechos.

**Tabla 32**  
Resultados de la pregunta 08

8. El comportamiento del personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿inspira confianza para la adquisición de bienes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	4	2,7	18,2	18,2
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	10	6,8	45,5	63,6
	Satisfecho	7	4,8	31,8	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 10 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 07 están satisfechos.



**Figura N° 30:***Resultados de la pregunta 08*

8. El comportamiento del personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿inspira confianza para la adquisición de bienes?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 10 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 07 están satisfechos.

**Tabla 33***Resultados de la pregunta 09*

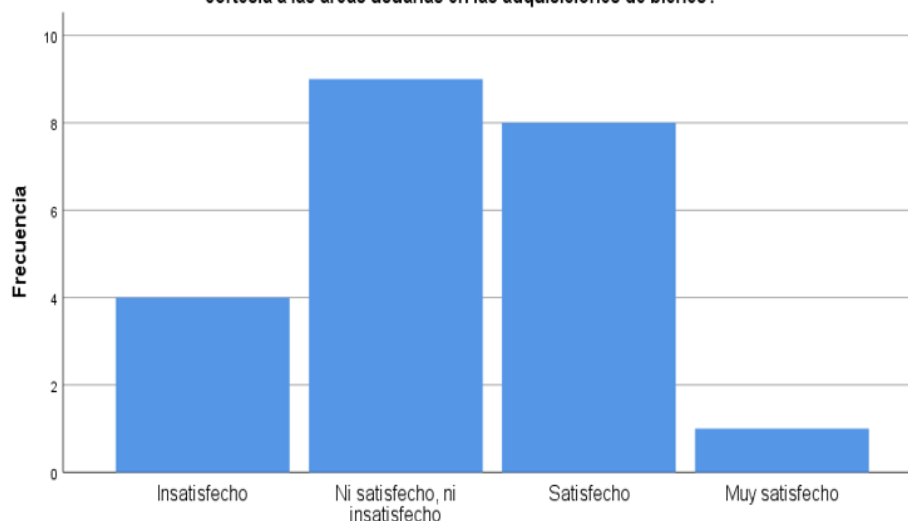
9. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿trata con cortesía a las áreas usuarias en las adquisiciones de bienes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	4	2,7	18,2	18,2
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	9	6,2	40,9	59,1
	Satisfecho	8	5,5	36,4	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 09 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 08 están satisfechos.

**Figura 31***Resultados de la pregunta 09*

9. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿trata con cortésia a las áreas usuarias en las adquisiciones de bienes?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 09 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 08 están satisfechos.

**Tabla 34***Resultados de la pregunta 10*

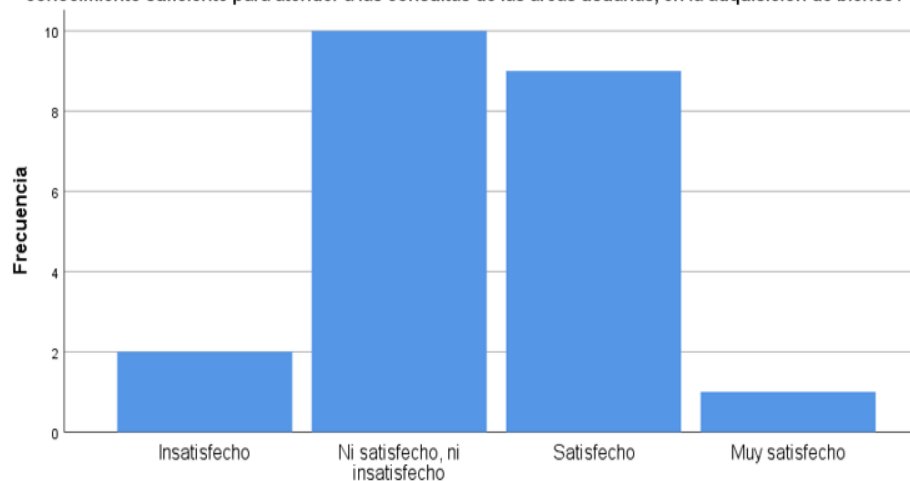
10. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿tiene conocimiento suficiente para atender a las consultas de las áreas usuarias, en la adquisición de bienes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	2	1,4	9,1	9,1
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	10	6,8	45,5	54,5
	Satisfecho	9	6,2	40,9	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 10 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 09 están satisfechos.

**Figura 32***Resultados de la pregunta 10*

10. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿tiene conocimiento suficiente para atender a las consultas de las áreas usuarias, en la adquisición de bienes?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 10 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 09 están satisfechos.

**Tabla 35***Resultados de la pregunta 11*

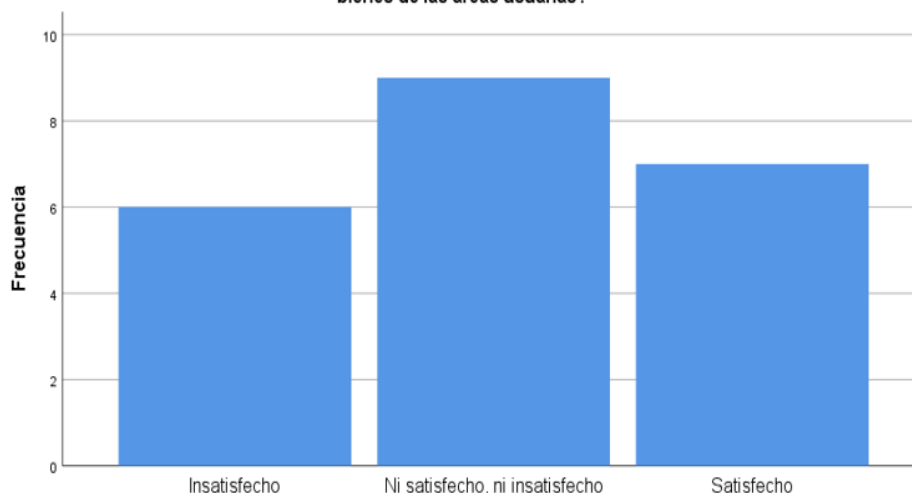
11. La Municipalidad Distrital de Torata, ¿cuenta con suficiente personal para atender los requerimientos de bienes de las áreas usuarias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Váli do	Insatisfecho	6	4,1	27,3	27,3
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	9	6,2	40,9	68,2
	Satisfecho	7	4,8	31,8	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perd idos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 09 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 07 están satisfechos.

**Figura 33***Resultados de la pregunta 11*

11. La Municipalidad Distrital de Torata, ¿cuenta con suficiente personal para atender los requerimientos de bienes de las áreas usuarias?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 09 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 07 están satisfechos.

**Tabla 36***Resultados de la pregunta 12*

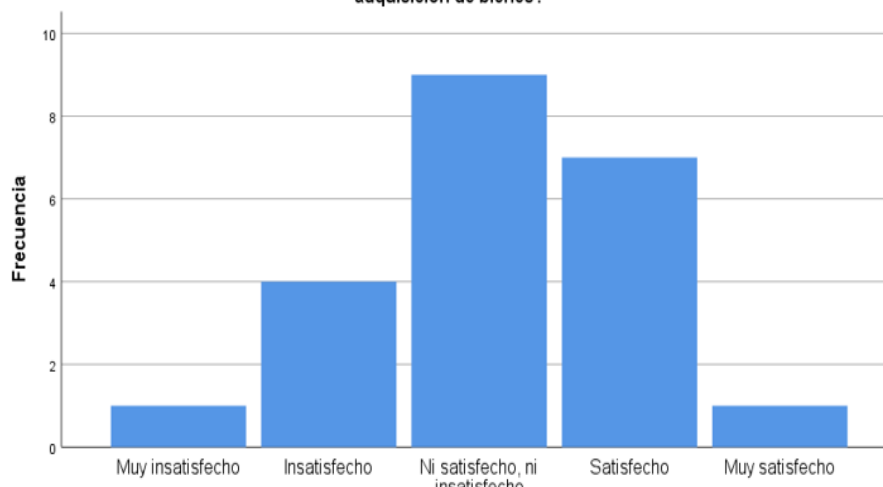
12. La Municipalidad Distrital de Torata, ¿tiene una política correcta de atención para las áreas usuarias en la adquisición de bienes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	1	,7	4,5	4,5
	Insatisfecho	4	2,7	18,2	22,7
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	9	6,2	40,9	63,6
	Satisfecho	7	4,8	31,8	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
Total		22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 09 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 07 están satisfechos.

**Figura N° 34***Resultados de la pregunta 12*

12. La Municipalidad Distrital de Torata, ¿tiene una política correcta de atención para las áreas usuarias en la adquisición de bienes?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 09 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 07 están satisfechos.

**Tabla 37***Resultados de la pregunta 13*

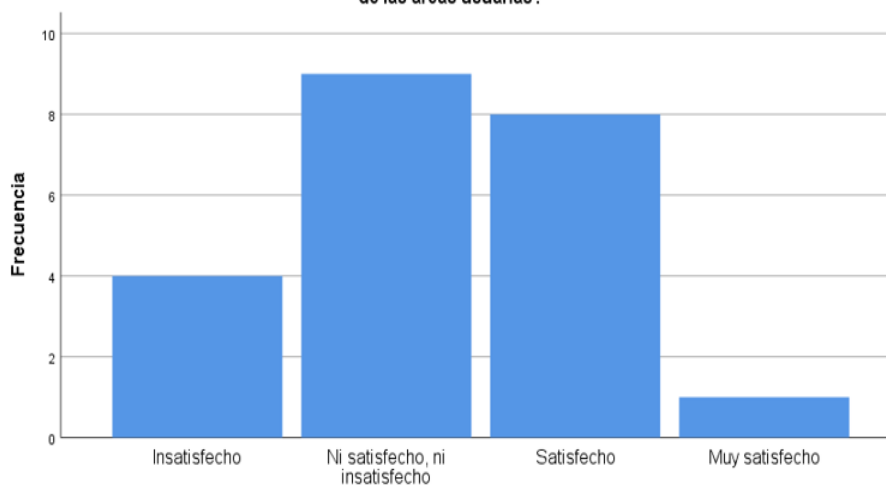
13. La Municipalidad Distrital de Torata, ¿cuenta con las instalaciones adecuadas para el ingreso de los bienes de las áreas usuarias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	4	2,7	18,2	18,2
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	9	6,2	40,9	59,1
	Satisfecho	8	5,5	36,4	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 09 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 08 están satisfechos.

**Figura 35***Resultados de la pregunta 13*

13. La Municipalidad Distrital de Torata, ¿cuenta con las instalaciones adecuadas para el ingreso de los bienes de las áreas usuarias?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 09 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 08 están satisfechos.

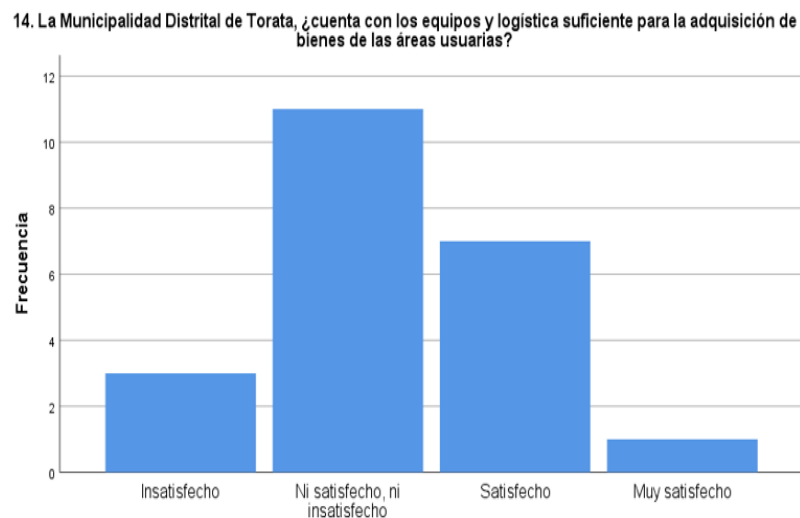
**Tabla 38***Resultados de la pregunta 14*

14. La Municipalidad Distrital de Torata, ¿cuenta con los equipos y logística suficiente para la adquisición de bienes de las áreas usuarias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	3	2,1	13,6	13,6
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	11	7,5	50,0	63,6
	Satisfecho	7	4,8	31,8	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 11 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 07 están satisfechos.

**Figura 36**  
*Resultados de la pregunta 14*



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 11 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 07 están satisfechos.

**b.2) Dimensión 02: Satisfacción con los servicios.**

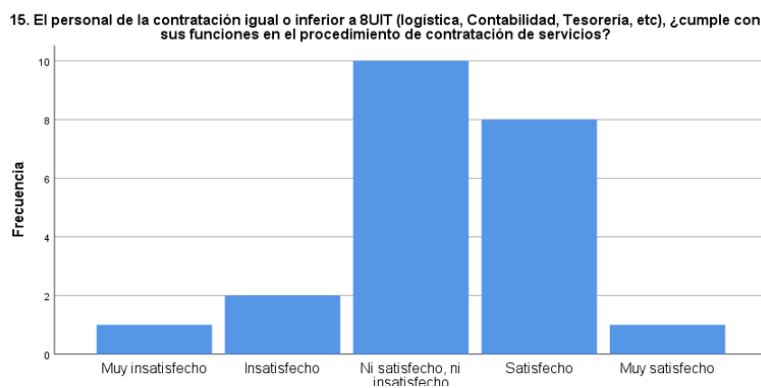
**Tabla 39**  
*Resultados de la pregunta 15*

15. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿cumple con sus funciones en el procedimiento de contratación de servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,7	4,5	4,5
	Insatisfecho	2	1,4	9,1	13,6
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	10	6,8	45,5	59,1
	Satisfecho	8	5,5	36,4	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 10 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 08 están satisfechos.

**Figura 37**  
**Resultados de la pregunta 15**



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 10 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 08 están satisfechos.

**Tabla 40**  
**Resultados de la pregunta 16**

16. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿se muestra comprometido con la tramitación rápida del procedimiento de contratación de servicios?

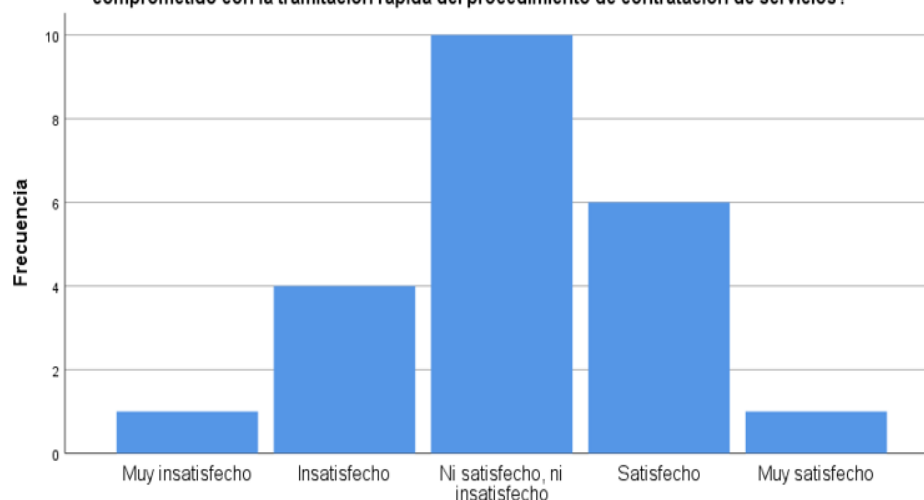
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,7	4,5	4,5
	Insatisfecho	4	2,7	18,2	22,7
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	10	6,8	45,5	68,2
	Satisfecho	6	4,1	27,3	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 10 están ni satisfechos ni insatisfechos, y 06 están satisfechos.



**Figura 38***Resultados de la pregunta 16*

16. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿se muestra comprometido con la tramitación rápida del procedimiento de contratación de servicios?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 10 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 06 están satisfechos.

**Tabla 41***Resultados de la pregunta 17*

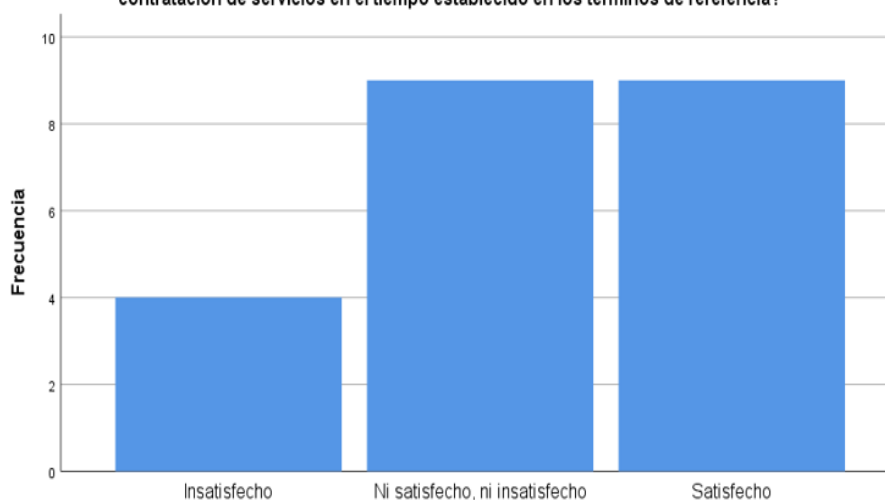
17. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿gestiona la contratación de servicios en el tiempo establecido en los términos de referencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a		válido	acumulado
Válido	Insatisfecho	4	2,7	18,2	18,2
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	9	6,2	40,9	59,1
	Satisfecho	9	6,2	40,9	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 09 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 09 están satisfechos.

**Figura 39***Resultados de la pregunta 17*

17. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿gestiona la contratación de servicios en el tiempo establecido en los términos de rerefencia?



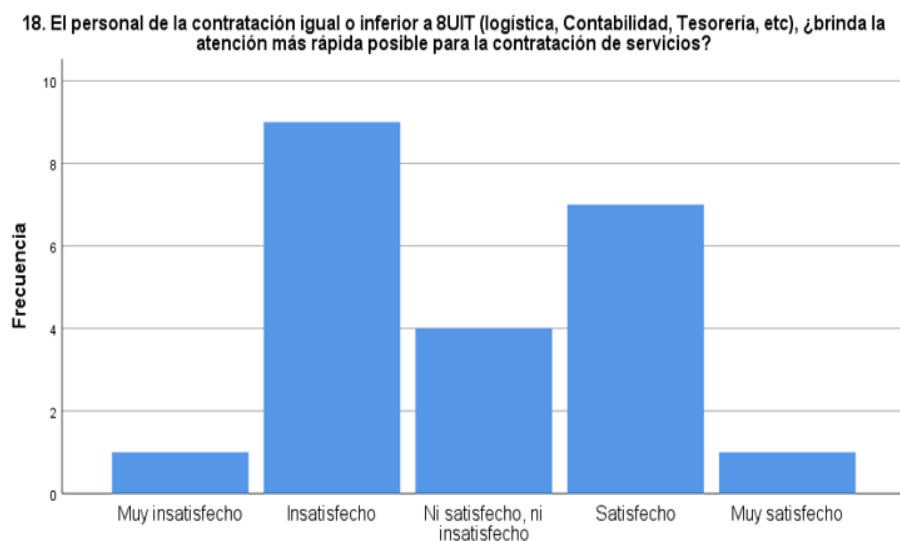
Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 09 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 09 están satisfechos.

**Tabla 42***Resultados de la pregunta 18*

18. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿brinda la atención más rápida posible para la contratación de servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,7	4,5	4,5
	Insatisfecho	9	6,2	40,9	45,5
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	4	2,7	18,2	63,6
	Satisfecho	7	4,8	31,8	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdido	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 04 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 07 están satisfechos.

**Figura 40***Resultados de la pregunta 18*

Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 04 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 07 están satisfechos.

**Tabla 43***Resultados de la pregunta 19*

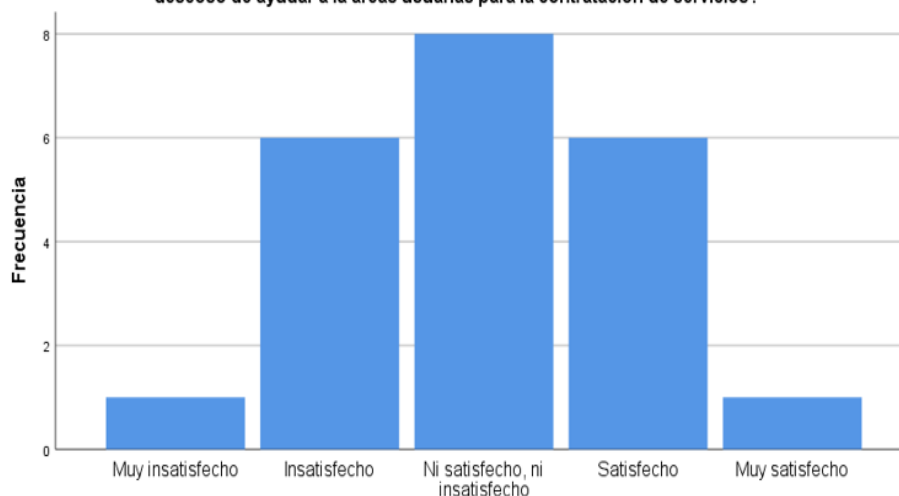
19. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿se muestra deseoso de ayudar a la áreas usuarias para la contratación de servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,7	4,5	4,5
	Insatisfecho	6	4,1	27,3	31,8
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	8	5,5	36,4	68,2
	Satisfecho	6	4,1	27,3	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdido	Sistema	124	84,9		
s					
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 08 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 06 están satisfechos.

**Figura 41***Resultados de la pregunta 19*

19. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿se muestra deseoso de ayudar a la áreas usuarias para la contratación de servicios?



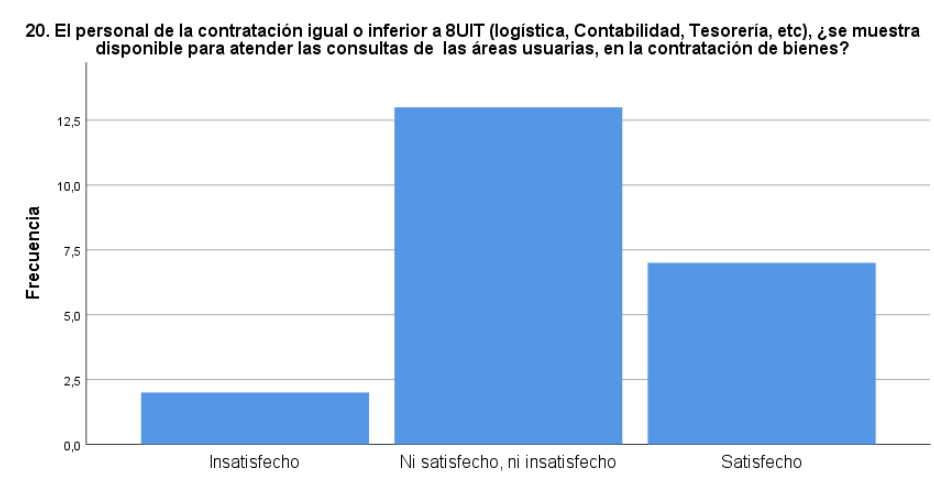
Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 08 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 06 están satisfechos.

**Tabla 44***Resultados de la pregunta 20*

20. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿se muestra disponible para atender las consultas de las áreas usuarias, en la contratación de bienes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a		válido	acumulado
Válido	Insatisfecho	2	1,4	9,1	9,1
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	13	8,9	59,1	68,2
	Satisfecho	7	4,8	31,8	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistemas	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 13 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 07 están satisfechos.

**Figura 42***Resultados de la pregunta 20*

Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 13 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 07 están satisfechos.

**Tabla 45***Resultados de la pregunta 21*

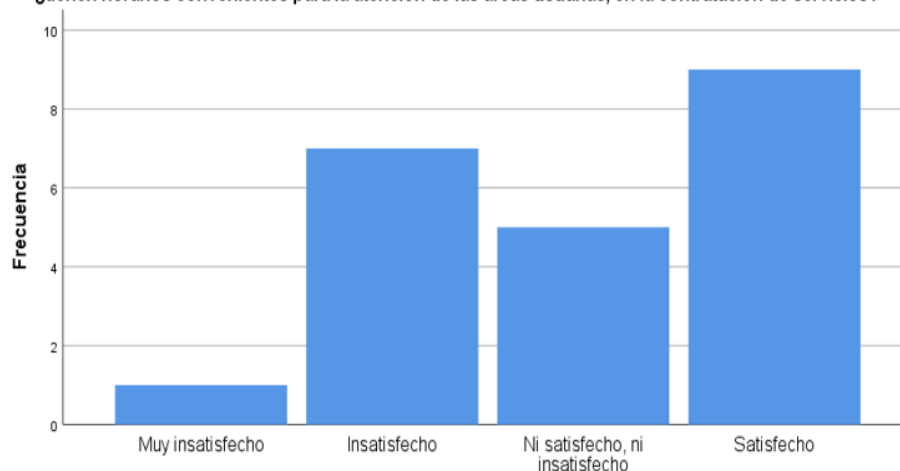
21. Las oficinas de los órganos de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿tienen horarios convenientes para la atención de las áreas usuarias, en la contratación de servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a		válido	acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,7	4,5	4,5
	Insatisfecho	7	4,8	31,8	36,4
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	5	3,4	22,7	59,1
	Satisfecho	9	6,2	40,9	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistemas	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 05 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 09 están satisfechos.

**Figura 43****Resultados de la pregunta 21**

21. Las oficinas de los órganos de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿tienen horarios convenientes para la atención de las áreas usuarias, en la contratación de servicios?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 05 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 09 están satisfechos.

**Tabla 46****Resultados de la pregunta 22**

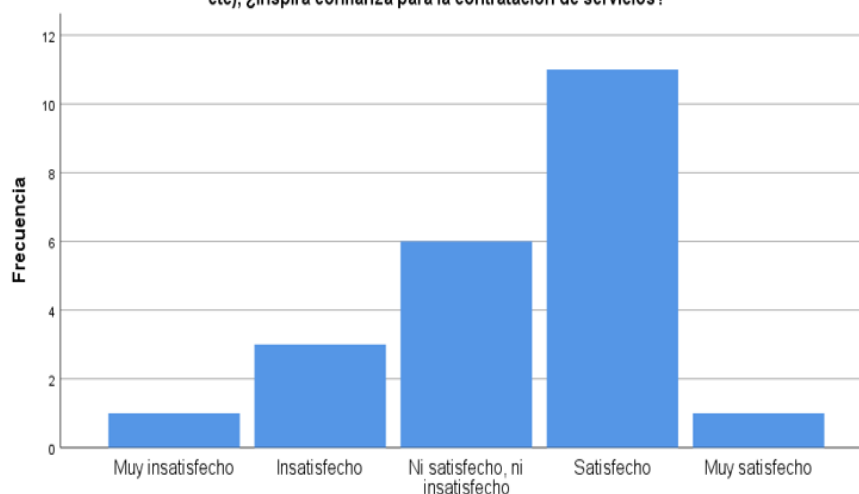
22. El comportamiento del personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿inspira confianza para la contratación de servicios?

		Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,7	4,5	4,5
	Insatisfecho	3	2,1	13,6	18,2
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	6	4,1	27,3	45,5
	Satisfecho	11	7,5	50,0	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdido	Sistema	124	84,9		
s					
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 06 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 11 están satisfechos.

**Figura 44**  
*Resultados de la pregunta 22*

22. El comportamiento del personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿inspira confianza para la contratación de servicios?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 06 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 11 están satisfechos.

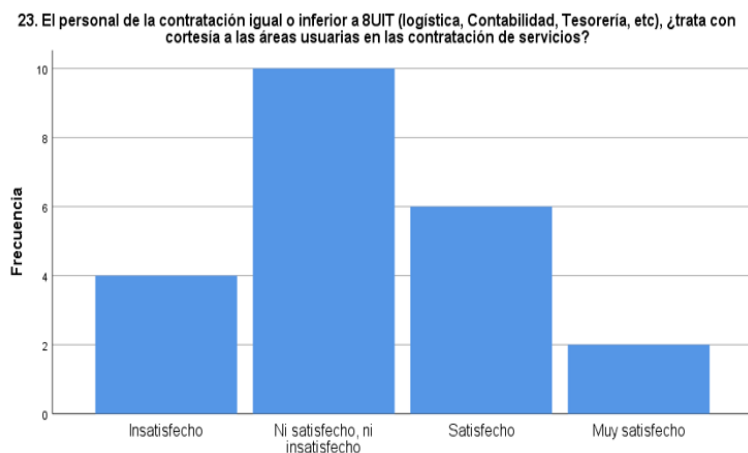
**Tabla 47**  
*Resultados de la pregunta 23*

23. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿trata con cortesía a las áreas usuarias en las contratación de servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	4	2,7	18,2	18,2
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	10	6,8	45,5	63,6
	Satisfecho	6	4,1	27,3	90,9
	Muy satisfecho	2	1,4	9,1	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 10 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 06 están satisfechos.

**Figura 45**  
*Resultados de la pregunta 23*



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 10 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 06 están satisfechos.

**Tabla 48**  
*Resultados de la pregunta 24*

24. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿tiene conocimiento suficiente para atender a las consultas de las áreas usuarias, en la contratación de servicios?

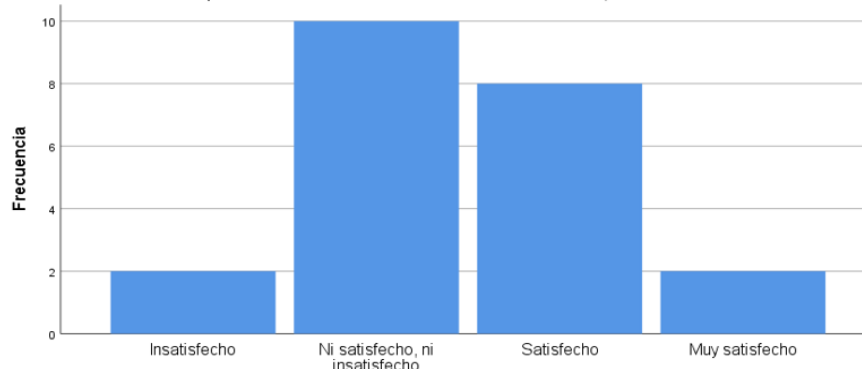
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a		e válido	acumulado
Válido	Insatisfecho	2	1,4	9,1	9,1
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	10	6,8	45,5	54,5
	Satisfecho	8	5,5	36,4	90,9
	Muy satisfecho	2	1,4	9,1	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 10 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 08 están satisfechos.



**Figura 46***Resultados de la pregunta 24*

24. El personal de la contratación igual o inferior a 8UIT (logística, Contabilidad, Tesorería, etc), ¿tiene conocimiento suficiente para atender a las consultas de las áreas usuarias, en la contratación de servicios?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 10 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 08 están satisfechos.

**Tabla 49***Resultados de la pregunta 25*

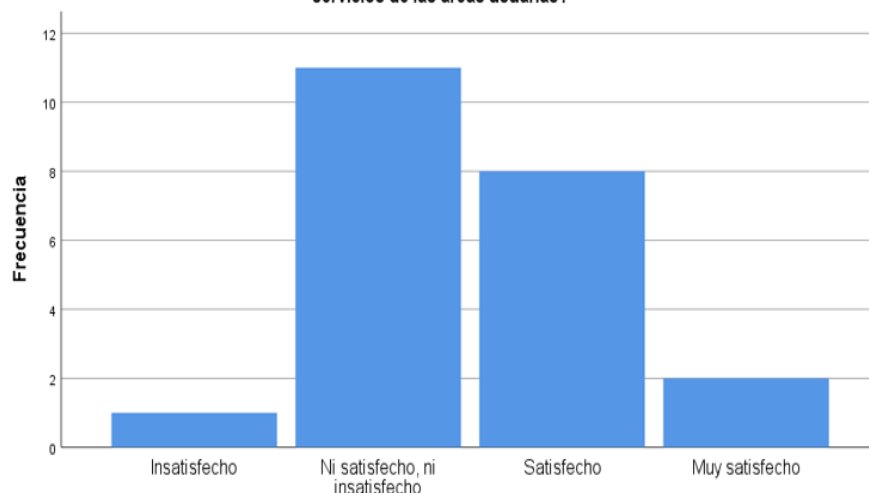
25. La Municipalidad Distrital de Torata, ¿cuenta con suficiente personal para atender los requerimientos de servicios de las áreas usuarias?

		Frecuen	Porcentaje	Porcenta	Porcentaje
		cia		je válido	acumulado
Válid	Insatisfecho	1	,7	4,5	4,5
o	Ni satisfecho, ni insatisfecho	11	7,5	50,0	54,5
	Satisfecho	8	5,5	36,4	90,9
	Muy satisfecho	2	1,4	9,1	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdi	Sistema	124	84,9		
dos					
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 11 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 08 están satisfechos.

**Figura 47***Resultados de la pregunta 25*

25. La Municipalidad Distrital de Torata, ¿cuenta con suficiente personal para atender los requerimientos de servicios de las áreas usuarias?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 11 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 08 están satisfechos.

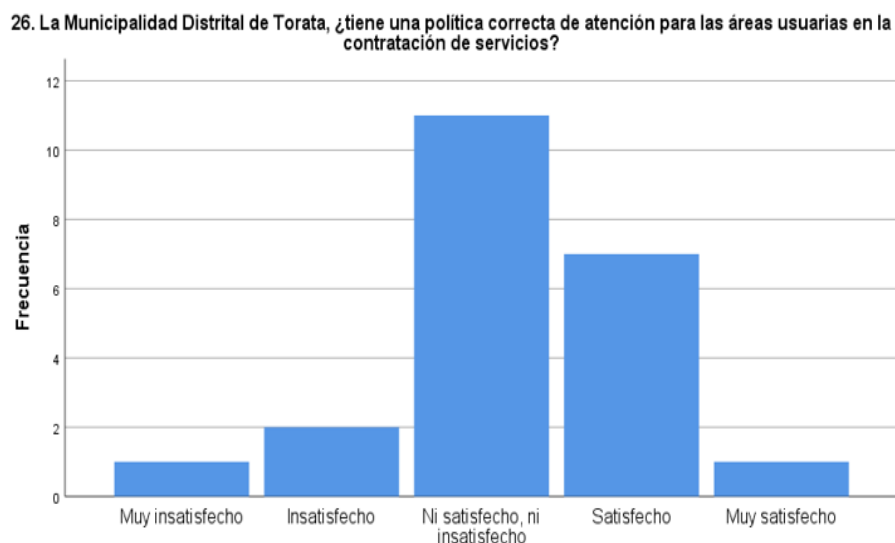
**Tabla 50***Resultados de la pregunta 26*

26. La Municipalidad Distrital de Torata, ¿tiene una política correcta de atención para las áreas usuarias en la contratación de servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,7	4,5	4,5
	Insatisfecho	2	1,4	9,1	13,6
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	11	7,5	50,0	63,6
	Satisfecho	7	4,8	31,8	95,5
	Muy satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdido	Sistema	124	84,9		
s					
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 11 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 07 están satisfechos.

**Figura 48**  
Resultados de la pregunta 26



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 11 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 07 están satisfechos

**Tabla 51**  
Resultados de la pregunta 27

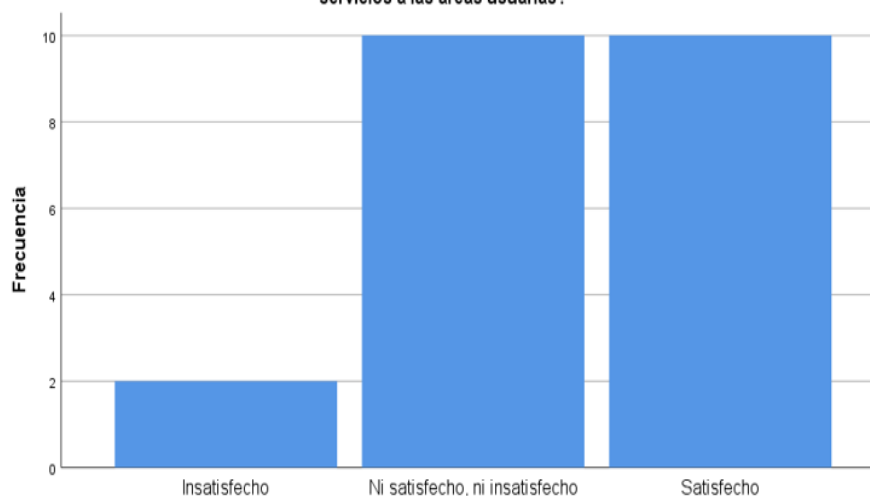
27. La Municipalidad Distrital de Torata, ¿cuenta con las instalaciones adecuadas para la prestación de servicios a las áreas usuarias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	2	1,4	9,1	9,1
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	10	6,8	45,5	54,5
	Satisfecho	10	6,8	45,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 10 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 10 están satisfechos.

**Figura 49***Resultados de la pregunta 27*

27. La Municipalidad Distrital de Torata, ¿cuenta con las instalaciones adecuadas para la prestación de servicios a las áreas usuarias?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 10 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 10 están satisfechos.

**Tabla 52***Resultados de la pregunta 28*

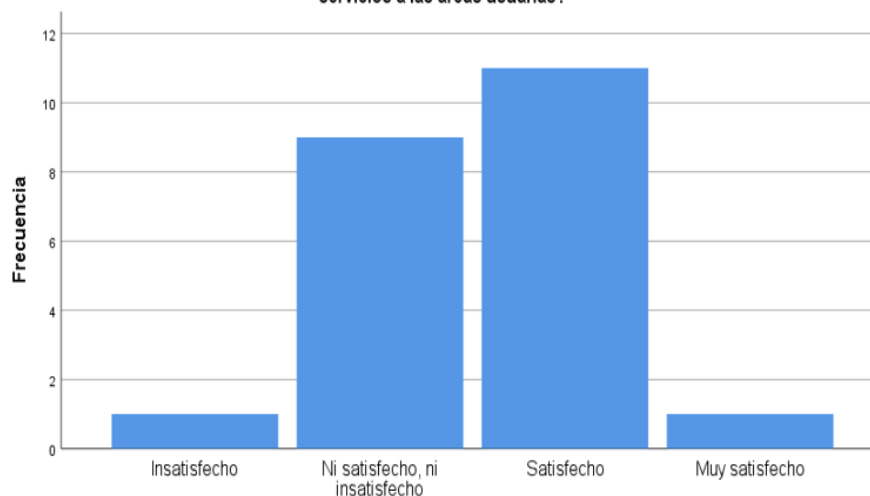
28. La Municipalidad Distrital de Torata, ¿cuenta con los equipos y logística suficiente para la contratación de servicios a las áreas usuarias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a		válido	acumulado
Válido	Insatisfecho	1	,7	4,5	4,5
	Ni	9	6,2	40,9	45,5
	satisfecho, ni				
	insatisfecho				
	Satisfecho	11	7,5	50,0	95,5
Muy	satisfecho	1	,7	4,5	100,0
	Total	22	15,1	100,0	
Perdidos	Sistema	124	84,9		
Total		146	100,0		

*Nota.* Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 09 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 11 están satisfechos.

**Figura 50***Resultados de la pregunta 28*

28. La Municipalidad Distrital de Torata, ¿cuenta con los equipos y logística suficiente para la contratación de servicios a las áreas usuarias?



Interpretación: Del presente resultado, se ha encontrado que 22 de los Encuestados han respondido a la interrogante, en donde 09 están ni satisfecho ni insatisfechos, y 11 están satisfechos.

**4.2 Contrastación de hipótesis. –**

Pruebas de normalidad:

**Tabla 53***Prueba de normalidad de la Variable Independiente*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción de los proveedores con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.	,056	144	,200	,994	144	,780

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Interpretación: Toda vez que, el coeficiente resulta mayor a 0.05, entonces, estamos ante datos no paramétricos que conforman la variable independiente.

**Tabla 54**

*Prueba de normalidad de la Variable Dependiente*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístic	gl	Si	Estadístico	gl	Sig.
	o		g.			
Satisfacción de los proveedores con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.	,056	144	,2 00 *	,994	144	,78 0

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Interpretación: Toda vez que, el coeficiente resulta mayor a 0.05, entonces, estamos ante datos no paramétricos que conforman la variable dependiente.

## a) Contratación de la Hipótesis Específica 01.-

**Tabla 55**  
*Prueba de la Hipótesis Específica 01*

CORRELACIONES			
		Satisfacción de los proveedores con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.	
Satisfacción de los proveedores con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.	Correlación de Pearson	1	0,178
	Sig. (bilateral)		0.428
	N	144	22
Satisfacción con los bienes.	Correlación de Pearson	0.178	1
	Sig. (bilateral)	0.428	.
	N	22	22

*Nota.* Elaboración propia Moquegua 2023

Interpretación: Conforme a los resultados de la prueba de hipótesis, puede describirse que, el coeficiente de correlación entre la satisfacción de los proveedores y de las áreas usuarias con respecto a la adquisición de bienes, obtenidos bajo la modalidad de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT de la Municipalidad Distrital Torata, en el año 2020, es igual a 0.178 ( $P > 0.05$ ) por lo cual se infiere que no existe relación entre las variables.

Por lo que se rechaza la hipótesis específica N°01, no existe una relación entre las variables, en donde, conforme a la percepción de los encuestados, en este caso los proveedores ( $n=144$ ) y las áreas usuarias ( $n=22$ ). Por lo que se infiere que no existe satisfacción de una respecto a la otra.

## b) Contratación de la Hipótesis Específica 02.-

**Tabla 56***Prueba de la Hipótesis Específica 02*

CORRELACIONES			
		Satisfacción de los proveedores con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.	Satisfacción con los servicios.
Satisfacción de los proveedores con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.	Correlación de Pearson	1	0,233
	Sig. (bilateral)		0,298
	N	144	22
Satisfacción con los servicios.	Correlación de Pearson	0,233	1
	Sig. (bilateral)	0,298	
	N	22	22

*Nota.* Elaboración propia Moquegua 2023

Interpretación: Conforme a los resultados de la prueba de hipótesis, puede describirse que, el coeficiente de correlación entre la satisfacción de los proveedores y de las áreas usuarias con la prestación de servicios bajo la modalidad de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT de la Municipalidad Distrital Torata, en el año 2020, es igual a 0.233 ( $p > 0.05$ ) relación estadísticamente no significativa, no existiendo relación entre las variables.



Por lo que, la hipótesis específica N°2 es rechazada. Conforme a la percepción de los proveedores (n=144) y las áreas usuarias (n=22), por lo que se infiere que no existe satisfacción de una respecto a la otra.

c) Contratación de la Hipótesis General. -

**Tabla 57**  
*Prueba de la Hipótesis General*

CORRELACIONES			
		Satisfacción de los proveedores con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.	Satisfacción de las áreas usuarias por los bienes y servicios de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.
Satisfacción de los proveedores con la aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.	Correlación de Pearson	1	0,212
	Sig. (bilateral)		0,344
	N	144	22
Satisfacción de las áreas usuarias por los bienes y servicios de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT.	Correlación de Pearson	0,212	1
	Sig. (bilateral)	0,344	
	N	22	22

*Nota.* Elaboración propia Moquegua-2023

Interpretación: Conforme a los resultados de la prueba de hipótesis, puede describirse que, el coeficiente de correlación entre la satisfacción de los proveedores y de las áreas usuarias, con la aplicación de la modalidad de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT de la Municipalidad

Distrital Torata, en el año 2020, en es igual a 0.212 ( $p>0.05$ ), siendo una relación estadísticamente no significativa.

Por lo que, se rechaza la HIPÓTESIS GENERAL, en donde, no existe correlación conforme a la percepción de los proveedores ( $n=144$ ) y las áreas usuarias ( $n=22$ ) mayor satisfacción de las Áreas Usuarias, con respecto a la aplicación de la modalidad de contrataciones iguales o inferiores a ocho (8) UIT de la Municipalidad Distrital Torata, en el año 2020. Por lo que se infiere que no existe satisfacción.

#### **4.3 Discusión de resultados. -**

En la presente investigación, queda como evidencia que no existe una satisfacción entre los proveedores y las áreas usuarias, en lo que respecta a la adquisición de bienes y a la contratación de servicios, cuyos montos son iguales o inferiores a ocho (8) UIT de la Municipalidad Distrital Torata, en el año 2020.

Lo obtenido, concuerda con los resultados de la investigación realizada por (Huallpa, 2020), en donde se sostuvo que, en la Municipalidad Distrital de Colquepata, el mayor número de contrataciones que se realiza, se hace bajo la modalidad de las contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT. Asimismo, estos resultados concuerdan con lo señalado por (Martínez, 2018) en su investigación, en donde se consigna que, la realización de un servicio bajo estándares de calidad, dependen de la relevancia que la alta dirección les da a los procesos de contrataciones y adquisiciones con el estado, en donde deben primar los principios de eficiencia y eficacia. De igual forma, los resultados concuerdan con lo arribado por (Flores, 2018), en donde se sostiene que la eficacia de las contrataciones públicas pasa por la correlación fuerte que existe entre la contratación pública y el cumplimiento de lo establecido en la Orden de Servicios. En el mismo sentido, los resultados concuerdan con lo señalado por (Huamán, 2018), en donde se sostuvo que, el correcto diseño del proceso de cuentas por pagar, tiene determinada influencia sobre la satisfacción de los proveedores que reciben la contraprestación de los servicios prestados, más

aún, cuando existe un correcto trato por parte de los funcionarios y proveedores. Bajo la misma línea, los resultados obtenidos concuerdan con lo señalado por (Quispe, 2018), en donde se sostiene que, mientras exista un proceso más eficiente para la realización de las operaciones de pago, entonces, también se tiene una mayor satisfacción por parte de los proveedores de bienes y servicios en Provías Nacional, más aún, resulta fuerte la relación obtenida entre las variables. Así también, los resultados concuerdan con la investigación realizada por (Bravo, 2021), en donde se sostuvo que, las contrataciones electrónicas generan una mayor satisfacción en los usuarios de los procedimientos. Finalmente, también se concuerda con los resultados de la investigación realizada por (Gonzales, 2018), en donde se concluye que, existe una fuerte relación entre el servicio de atención que brinda el Organismo de Supervisión de Contrataciones con el Estado y la satisfacción de los usuarios receptores de las atenciones en los trámites.

En contrapartida, los resultados de la investigación, no concuerdan con lo obtenido por (Tirado, 2016) en su trabajo, quien sostuvo que las contrataciones en la Municipalidad de Pacasmayo resultan ser ineficientes, por cuanto, la comunicación entre el personal que participa en el proceso no tiene una correcta comunicación y carece de motivación para llevar adelante los procedimientos. Los resultados tampoco concuerdan con lo obtenido por (Meza, 2017), en donde se sostuvo que, no existe satisfacción por parte de las áreas usuarias con respecto a los procedimientos, debido a que, tanto los bienes como los servicios no terminan cumpliendo con las especificaciones técnicas previstas con antelación en los requerimientos presentados. En el mismo sentido, tampoco se concuerda con lo sostenido por (Barquero & Quevedo, 2017), en donde se arribó a lo consistente en que, los procedimientos de contrataciones iguales o inferiores a 8UIT no generan satisfacciones, debido a que, los servidores que tramitan los procesos no tienen mayores conocimientos para cumplir con la normativa vigente en contrataciones, asimismo, no se cuentan con políticas para el cumplimiento de las normas vigentes.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones. –

**Primera:** Conforme al conjunto de Encuestas aplicadas a los ciento cuarenta y cuatro (144) Proveedores y a las veintidós (22) Áreas Usuarias de la Municipalidad Distrital de Torata, se concluye se concluye que, el coeficiente de correlación de Pearson asciende a 0.178; por lo que, no existe una relación estadísticamente significativa. No habiendo satisfacción por parte de los Proveedores de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (08) UIT, al igual que las Áreas Usuarias sobre la adquisición de bienes bajo la modalidad de aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (08) UIT, en el año 2020.

**Segunda:** Conforme al conjunto de Encuestas aplicadas a los ciento cuarenta y cuatro (144) Proveedores y a las veintidós (22) Áreas Usuarias de la Municipalidad Distrital de Torata, se concluye que, el coeficiente de correlación Pearson asciende a 0.233; por lo que, existe no una relación significativamente estadística de los Proveedores de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (08) UIT, también se tiene una mayor satisfacción de las Áreas

Usuaris sobre la contratación de servicios bajo la modalidad de aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (08) UIT, en el año 2020.

**Tercera:** Conforme al conjunto de Encuestas aplicadas a los ciento cuarenta y cuatro (144) Proveedores y a las veintidós (22) Áreas Usuaris de la Municipalidad Distrital de Torata, se concluye que, el coeficiente de correlación Pearson asciende a 0.212; por lo que, no existe correlación entre estas. Se infiere que no existe satisfacción entre los Proveedores de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (08) UIT, y las Áreas Usuaris por la modalidad de aplicación de las contrataciones iguales o inferiores a ocho (08) UIT, en el año 2020.

#### 4.2 Recomendaciones. -

**Primera:** Teniendo presente que existe no existe una satisfacción de los proveedores y de las áreas usuarias, con respecto a la adquisición de bienes mediante el mecanismo de las Contrataciones iguales o inferiores a ocho (08) UIT, y que no existe una relación tan significativa entre ambas; entonces, se recomienda que la entidad aplique óptimamente el procedimiento para la adquisición de bienes previsto en la Directiva N° 007-2016-UPRyCT-GPP/MDT – “Lineamientos para la contratación de bienes y servicios en general por montos iguales o inferiores a 8 (ocho) UIT vigente al momento de la contratación, en la Municipalidad Distrital de Torata”, aprobada con Resolución N° 213-2016-A/MDT de fecha 16 de mayo del 2016.

**Segunda:** Teniendo presente que no existe satisfacción de los proveedores y de las áreas usuarias, con respecto a la contratación de servicios mediante el mecanismo de las Contrataciones iguales o inferiores a ocho (08) UIT, y que no existe una relación significativa entre ambas; entonces, se recomienda que la entidad continúe aplique óptimamente el procedimiento para la contratación de servicios previsto en la Directiva N° 007-2016-UPRyCT-GPP/MDT – “Lineamientos para la contratación de bienes y servicios en general por montos iguales o inferiores a 8 (ocho) UIT vigente al momento de la contratación, en la Municipalidad Distrital de Torata”, aprobada con Resolución N° 213-2016-A/MDT de fecha 16 de mayo del 2016.

**Tercera:** Teniendo presente que no existe satisfacción de los proveedores y de las áreas usuarias, con respecto al mecanismo de las Contrataciones iguales o inferiores a ocho (08) UIT, y que no existe relación tanto

positiva como significativa entre ambas; entonces, se recomienda que la entidad aplique óptimamente todo lo previsto en la Directiva N° 007-2016-UPRyCT-GPP/MDT – “Lineamientos para la contratación de bienes y servicios en general por montos iguales o inferiores a 8 (ocho) UIT vigente al momento de la contratación, en la Municipalidad Distrital de Torata”, aprobada con Resolución N° 213-2016-A/MDT de fecha 16 de mayo del 2016.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de la Municipalidad Distrital de Torata. (16 de mayo de 2016). Lineamientos para la Contratación del estado de bienes y Servicios en General por Montos iguales o inferiores a 8 (Ocho) UIT vigente al monto de la Contratación en la Municipalidad Distrital de Torata. Torata, Mariscal Nieto, Región Moquegua.
- Allcahuaman, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Huancavelica: Universidad de Huancavelica.
- Alvear, P. (2011). *Análisis de las compras públicas en el Ecuador, evolución y situación actual*. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Arias, F. (2010). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Barquero, G., & Quevedo, R. (2017). *Diseño de Estrategias y el Control en las Adquisiciones menores a ocho unidades impositivas tributarias en el Gobierno Regional de Tumbes*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Bravo, M. (2021). *Contrataciones electrónicas y satisfacción del usuario en los gobiernos locales de la Región San Martín - 2021*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Cassagne, J. C. (1999). *El contrato administrativo*. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. España: MC GRAW HILL.
- Dirección Normativa, OSCE. (2017). *Sobre las contrataciones menores o iguales a 8 UIT*. Lima: OSCE.
- Flores, W. (2018). *Problemática en las Contrataciones del Estado de la Municipalidad Distrital de San Isidro, Lima 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Gonzales, E. (2018). *Servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones con el Estado - Sede Central Lima 2013*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Guzman, C. (2020). *Manual de la Ley de Contrataciones con el Estado*. Lima: Gestión Pública y Control.



- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Huallpa, E. (2020). *Contrataciones iguales o inferiores a 8 UIT y y el control interno en la Municipalidad Distrital Colquepata, periodo 2019*. Cusco: Universidad Contienental.
- Huamán, L. (2018). *Eficacia del proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del proveedor. M.D. Chadín. 2018*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Llona, M. (2013). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Lima: PCM.
- Martínez, S. (2018). *La Auditoria de desempeño a los procesos de adquisiciones y su incidencia en la optimización de los recursos del estado en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2016*. Ayacucho: Universidad Católica de Chimbote.
- Meza, E. (2017). *Procedimiento de Contratación de Bienes por montos menores o iguales a 8 UIT en la Municipalidad Provincial de Canchis semestre 2017*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Morón, J., & Aguilera, Z. (2017). *Aspectos jurídicos de la contratación estatal*. Lima : Fondo Editorial de la PUCP.
- Olea, M. (2013). *Actualización del proceso de licitación pública internacional para servicios a base de precios unitarios y evaluación mediante el mecanismo de puntos, bajo la cobertura de los tratados de libre comercio*. México: Universidad Autónoma de México.
- Quispe, E. (2018). *Gestión de Tesorería en las Operaciones de Pago y Satisfacción de los Proveedores en Provías Nacional 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Retamozo, A. (2013). *Contrataciones y adquisiciones del estado y normas de control*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Supo, J. (2016). *SINCIE*. Obtenido de De Niveles, Tipos y Diseños de Investigación Científica: <https://www.youtube.com/watch?v=rkrLelGwx6A>
- Tirado, M. (2016). *Los procesos de contrataciones del estado y su incidencia en la gestión institucional de la Municipalidad de Pacasmayo – San Pedro de Lloc en el Año Fiscal 2015*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Torres, S. (2018). *Problemática en las contrataciones del Estado de la Municipalidad Distrital de San Isidro, Lima 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.

Vásquez, P. (2015). *Diseño de un manual de gestión de compras y procedimientos para la evaluación y calificación de proveedores caso: Pasamanería S.A.* Ecuador: Universidad de Cuenca.