

Universidad Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANZAS CORPORATIVAS



TESIS

“LA GESTIÓN DE COMPRAS MENORES A 8 UIT Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO 2021”

Para optar el título profesional de:

CONTADOR PUBLICO

AUTOR

Bachiller: **VENERO MUÑOZ, Sila Milena**

ASESOR

Mg. Juan Murrieta Campos

Lima – Perú
2022

“LA GESTIÓN DE COMPRAS MENORES A 8 UIT Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO 2021”

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante | 7% |
| 2 | core.ac.uk Fuente de Internet | 1% |
| 3 | intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 1% |

DEDICATORIA

*A mis queridos padres **Sila Marina Muñoz de Venero** y **Andrés Avelino Venero Aramburú**, por su amor y apoyo incondicional, afortunada por tenerlos como padres y por inculcarme buenos valores y darme la mejor educación.*

*A mi amado esposo **Fermat Lemnie Vargas Valencia**, por su apoyo incondicional en el logro de mis objetivos y metas profesionales.*

Agradecimientos

A Dios, mi amada Virgen María a mi amado y buen esposo por darme fuerzas para superar los obstáculos y dificultades que se nos presenta en la vida.

A nuestros profesores a quienes le debemos gran parte de nuestros conocimientos.

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por abrirnos sus puertas, permitir prepararnos para un futuro competitivo y formarnos como personas y profesionales.

Un agradecimiento especial a mi asesor temático y metodológico, Mg. Juan Murrieta Campos.

RESUMEN

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, investigación aplicada, de nivel descriptivo y correlacional. El principal objetivo del presente trabajo fue determinar el grado de influencia de LA GESTIÓN DE COMPRAS MENORES A 8 UIT Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPAL PROVINCIAL DEL CUSCO 2021.

La información recolectada con aplicación de la encuesta, la misma que fue procesada y analizada para realizar el análisis descriptivo, así como también, la respectiva contrastación de hipótesis utilizando el MS Excel y el SPSS 26 con los que se procesaron y analizaron los datos obtenidos, finalmente realizado la contratación de hipótesis, con lo que, se logró demostrar la hipótesis planteada por el investigador sobre la influencia de la gestión de compras menores a 8UIT y la calidad del servicio de la municipalidad provincial del cusco 2021.

Lo que representa el logro del objetivo planteado en la presente investigación, determinando la existencia de una relación lineal positiva buena entre variables, la gestión de compras menores a 8UIT y la calidad del servicio, como así lo corrobora el coeficiente rho de Spearman de 0.687. En esa misma línea también, la ejecución de compra y calidad de servicio al cliente tiene una relación lineal positiva buena con un coeficiente rho de Spearman de 0.776 Es decir, en ambos casos nuestra hipótesis y objetivos planteado fueron confirmados, cuyos resultados serán de exclusiva aplicación en la Municipalidad Provincial del Cusco.

PALABRAS CLAVE: Gestión, calidad, servicios, compras, estudio de mercado.

ABSTRACT

The present investigation of quantitative approach, applied research, descriptive and relational level. The main objective of this work was to determine the degree of influence of DIRECT PURCHASE MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY IN THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF CUSCO 2021.

The information collected with the application of the survey, the same that was processed and analyzed to perform the descriptive analysis, as well as the respective hypothesis testing using MS Excel and SPSS 26 with which the data obtained was processed and analyzed. Finally, the contracting of hypotheses was carried out, with which, it was possible to demonstrate the hypothesis raised by the researcher on the influence of the management of direct purchases and the quality of the service in the provincial municipality of Cusco 2021. What he represents achieved the objective set forth in the present investigation, determining the existence of a good positive linear relationship between variables, the management of direct purchases and the quality of the service, as corroborated by Spearman's rho coefficient of 0.687. Also along the same lines, purchase execution and customer service quality have a good positive linear relationship with a Spearman's rho coefficient of 0.776. That is, in both cases our hypotheses and proposed objectives were confirmed, the results of which will be exclusively applicable. in the Provincial Municipality of Cusco.

KEY WORDS: Management, quality, services, purchases, market research.

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| RESUMEN..... | iv |
| ABSTRACT | v |
| ÍNDICE | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | ix |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xi |
| INTRODUCCIÓN | 12 |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 15 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 15 |
| 1.2 Formulación del problema..... | 17 |
| 1.3 Objetivos de la investigación..... | 17 |
| 1.4 Justificación e importancia de la investigación..... | 19 |
| 1.5 Delimitación | 20 |
| 1.6 Limitaciones de la investigación..... | 20 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 21 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 21 |
| 2.1.1 Antecedentes Internacionales | 21 |
| 2.1.2 Antecedentes Nacionales..... | 21 |
| 2.2 Bases teóricas | 23 |
| 2.3 Marco conceptual..... | 30 |
| 2.4 Hipótesis | 31 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| 2.5 | Operacionalización de variables | 32 |
| | CAPÍTULO III: METODOLOGÍA | 34 |
| 3.1 | Tipo y nivel de investigación | 34 |
| 3.2 | Diseño de la investigación | 34 |
| 3.3 | Población, muestra, muestreo | 35 |
| 3.4 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 36 |
| 3.5 | Plan de análisis de datos | 36 |
| | CAPÍTULO IV: RESULTADOS | 44 |
| 4.1. | Análisis Descriptivo e interpretación | 44 |
| 4.2. | Análisis descriptivo de Items | 44 |
| | CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 61 |
| 5.1. | Contrastación de hipótesis | 61 |
| 5.1.1. | Análisis Correlacional de las Variables | 61 |
| 5.1.2. | ANÁLISIS CORRELACIONAL DE VARIABLES | 62 |
| 5.1.3. | ANÁLISIS CORRELACIONAL DE VARIABLES | 63 |
| 5.1.4. | ANÁLISIS CORRELACIONAL DE VARIABLES | 64 |
| 5.1.5. | ANÁLISIS CORRELACIONAL DE VARIABLES | 65 |
| 5.1.6. | ANÁLISIS CORRELACIONAL DE VARIABLES | 65 |
| 5.1.7. | ANÁLISIS CORRELACIONAL DE VARIABLES | 66 |
| 5.2. | Contrastación de resultados con otros estudios similares | 68 |
| | CONCLUSIONES | 72 |
| | RECOMENDACIONES | 74 |

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....76

ANEXOS 79

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Escala: Análisis de Confiabilidad | 37 |
| Tabla 2 Estadísticas del total de elementos | 38 |
| Tabla 3 Variable 1: Gestión de compras menores a 8 UIT | 42 |
| Tabla 4 Variable 2: Calidad de servicio | 42 |
| Tabla 5 Cuadro de necesidades y deficiencias en una contratación menor a 8 UIT | 45 |
| Tabla 6 Especificaciones técnicas que apoyan resolución de necesidades | 46 |
| Tabla 7 Estudio de mercado y gama proveedores para una contratación menor a 8 UIT | 47 |
| Tabla 8 Cotización oportuna de proveedores para una contratación menor a 8 UIT, eficiente..... | 48 |
| Tabla 9 Cumplimiento de especificación técnicas y términos de referencias por parte de los proveedores | 49 |
| Tabla 10 Documentos a solicitar por la Municipalidad para la seguridad del proceso de contratación. | 50 |
| Tabla 11 Emisión oportuna de la orden de compra, orden de servicio y/o contrato..... | 51 |
| Tabla 12 Notificación de manera eficiente y eficaz las órdenes y contratos | 52 |
| Tabla 13 Penalización monetaria para el cumplimiento del contrato | 53 |
| Tabla 14 Ampliación del plazo establecido y su debida justificación. | 54 |
| Tabla 15 Confianza de la población ante una atención de calidad y oportuna..... | 55 |
| Tabla 16 Mejora de la calidad del servicio en base a la confianza de la población..... | 56 |
| Tabla 17 Personal capacitado de áreas administrativas para atención oportuna a las áreas usuarias y pago a proveedores | 57 |
| Tabla 18 Empatía del personal con la población. | 58 |
| Tabla 19 Tiempo de respuesta según parámetros aceptables para la atención. | 59 |
| Tabla 20 Eficacia de herramientas para que la respuesta sea la más eficaz posible | 60 |
| Tabla 21 Gestion de compras y Calidad del Servicio | 62 |
| Tabla 22 Requerimientos de bienes y servicios; y calidad del servicio a la poblacion..... | 63 |
| Tabla 23 Elaboracion del estudio de mercado de bienes y servicios; y calidad del servicio a la | |

poblacion. 64

Tabla 24 Disponibilidad presupuestal y calidad del servicio a la población. 65

Tabla 25 Estructuración de ordenes y contratos; y calidad del servicio. 66

Tabla 26 Ejecución de compra o servicio y calidad del servicio a la población. 67

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1 Resultados de prueba de normalidad.....</i> | 43 |
| <i>Figura 2 Cuadro de necesidades y deficiencias en las compras menores a 8 UIT.....</i> | 45 |
| <i>Figura 3 Especificaciones para la resolución del cuadro de necesidades.....</i> | 46 |
| <i>Figura 4 Estudio de mercado y gama proveedores para una contratación menor a 8 UIT.....</i> | 47 |
| <i>Figura 5 Cotización oportuna de proveedores para una contratación menor a 8 UIT, eficiente... 48</i> | 48 |
| <i>Figura 6 Cumplimiento de especificación técnicas y términos de referencias por parte de los proveedores.....</i> | 49 |
| <i>Figura 7 Documentos a solicitar por la municipalidad para la seguridad del proceso de contratación.....</i> | 50 |
| <i>Figura 8 Emisión oportuna de la orden de compra, orden de servicio y/o contrato.</i> | 51 |
| <i>Figura 9 Notificación de manera eficiente y eficaz las órdenes y contratos.....</i> | 52 |
| <i>Figura 10 Penalización monetaria para el cumplimiento de las condiciones establecidas dentro del contrato.</i> | 53 |
| <i>Figura 11 Ampliación del plazo establecido considerando una debida justificación.</i> | 54 |
| <i>Figura 12 La municipalidad y la confianza de la población ante una atención oportuna y de calidad.....</i> | 55 |
| <i>Figura 13 Mejora de la calidad de servicio en base a la confianza suficiente de la población.</i> | 56 |
| <i>Figura 14 Personal Capacitado para una adecuada atención a las áreas usuarias, así como el pago oportuno a proveedores.....</i> | 57 |
| <i>Figura 15 Personal con empatía para la atención a la población.....</i> | 58 |
| <i>Figura 16 Tiempo de respuesta aceptables para la atención a la población.</i> | 59 |
| <i>Figura 17 Herramientas necesarias para mejorar el tiempo y la eficacia de la respuesta.....</i> | 60 |

INTRODUCCIÓN

No es novedad que la gestión de las municipalidades en el Perú es deficiente para efectuar prestaciones de calidad a la población y satisfacer sus necesidades y expectativas.

En ese marco, la gestión de compras y/o contrataciones, se consideran que no son eficientes en estas instituciones públicas, ya sea por desconocimiento de la Ley N.º 30225, Ley de Contrataciones del Estado y su Normatividad, así como otras normativas internas de dichas instituciones para la contratación de bienes y servicios, de los temas relacionados a corrupción, malversación de fondos, entre otros, que ponen por encima del bienestar de la población, los intereses personales

Así también, es importante mencionar que la Municipalidad Provincial del Cusco como ente ejecutor, realiza las contrataciones de bienes y servicios, siguiendo los lineamientos de su Directiva Interna para las contrataciones de bienes y servicios menores a 8UIT, siendo esta la Directiva 07-2017-GM-MPC, donde se encuentra detallados todos los procedimientos y lineamientos para dichas contrataciones, cabe mencionar que estas contrataciones a pesar de que se encuentran excluidas del ámbito de aplicación de la Ley de Contrataciones, están deben de ser sujetos a supervisión por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), organismo que podrá verificar, entre otros aspectos, que la entidad no haya incurrido en una vulneración a la prohibición de fraccionamiento, donde las entidades con la finalidad de evitar un procedimiento de selección, opta por dividir dicha contratación a través de dos o más procedimientos, siendo estos realizados en su mayoría de manera directa o realizando las contrataciones como una compra menor a 8 UIT.

Por ello, la presente investigación busca determinar de qué forma la gestión de compras menores a 8 UIT incide en la calidad del servicio de la Municipal Provincial del Cusco 2021, con lo cual, busca superar las deficiencias que presenta dicha

municipalidad en la prestación de servicios.

Cabe señalar que, para llevar a cabo el estudio, se busca aplicar un enfoque cuantitativo, siguiendo un diseño no experimental, transversal, con un grupo de empleados administrativos de la Municipalidad, a quienes se les aplicará un cuestionario en un único momento, con el objetivo de recolectar datos de manera directa que brinden apoyo al estudio. Es una investigación aplicada, la cual tiene como objetivo darle solución a un problema conciso, dentro de un entorno característico.

El desarrollo de la investigación considera el crecimiento de los capítulos posteriores:

Capítulo I, se identifica los datos generales del estudio, es decir, el título y la línea de investigación, el autor y la fecha probable de presentación.

En el Capítulo II, está el problema de investigación, en el cual se hace la formulación de la problemática, se formulan los problemas, los objetivos, la justificación e importancia, las delimitaciones y limitaciones del estudio.

Dentro del Capítulo III, se postula las bases teóricas, se emplearán investigaciones a nivel nacional como internacional sobre los temas a estudiar, que fueron realizadas anteriormente y que servirán de complemento para nuestro estudio. Así mismo, se utilizará las bases conceptuales adecuadas y con ello finalmente se estructurarán las hipótesis del estudio.

En el Capítulo IV, se estipularon las indicaciones metodológicas las cuales nos ayudan a examinar, juntar y laborar con los datos obtenidos con los que se cuenta y que se usaran como cimiento para conseguir los objetivos del estudio.

En el Capítulo V, se realizaron la discusión de resultados obtenidos, es decir, el comparar los resultados nuestros con los resultados de los antecedentes nacionales

e internacionales que, tras la comparación hecha se aprecia grandes coincidencias con nuestra investigación. Así mismo, se presentan las conclusiones a las que se arribó, igualmente, se presentan las recomendaciones, con el fin de que se implementen en beneficio de la municipalidad

Finalmente, también, presentamos las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Las diversas instituciones de nuestra nación presentan 3 etapas de gobierno, de lo cual tienen la tarea de cumplir con sus funciones constitucionales, a fin de brindar servicios de calidad a la ciudadanía, para lo cual se encuentran obligadas a abastecerse de dotes, trabajos o tareas precisas, que coadyuven a alcanzar dicho fin.

En la Municipalidad Provincial del Cusco, como un órgano de Gobierno y a su vez representante de toda la población de su jurisdicción, tiene la tarea de cumplir con el desarrollo integral de la población, realizar una adecuada prestación de servicios entre otros, para ello requiere realizar una serie de proyectos de inversión orientados a fortalecer o cubrir las necesidades de la población en temas de educación, salud, vivienda, desarrollo urbano y otros.

Para ello, en ese contexto esta entidad para ejecutar los proyectos de inversión pública, tiene la tarea de contratar bienes, servicios y consultoría de obras, logrando el uso óptimo de todos los recursos públicos, para ello tienen como herramienta a la Ley N.º 30225, Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento (D.S. N.º 344-2018-EF), en donde se describen todos los mecanismos y procedimientos a seguir, según los requerimientos efectuados por las diversas áreas usuarias.

En ese contexto, la entidad realiza las contrataciones públicas de manera permanente lo cual permite que dicha entidad cumpla con todos los propósitos que se encuentran planificados dentro de sus instrumentos de gestión, como el Plan Operativo Institucional (POI), Plan Anual de Contrataciones (PAC), Plan Estratégico Institucional (PEI), lo cual nos servirá como un indicador de la ejecución presupuestal durante un año fiscal.

Según la Ley de Contrataciones, las compras deben llevarse a cabo de forma conveniente, con mayor ofrecimiento económico - técnico y acatando los

fundamentos que son la claridad, igualdad, libertad y pactos razonables y equitativo a los proveedores, es decir, buscando la mayor eficiencia en las adquisiciones,

La Municipalidad Provincial del Cusco a su vez cuenta con una herramienta importante, donde se detallan los procedimientos para las contrataciones de bienes y servicios menores a 8 UIT, siendo esta la Directiva 07-2017-GM-MPC, cabe mencionar que estas contrataciones a pesar de que se encuentran excluidas del ámbito de aplicación de la Ley de Contrataciones, están deben de ser sujetos a supervisión por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE).

En ese contexto teniendo estas herramientas y órganos de control, las entidades y en particular La Municipalidad Provincial del Cusco no es ajena de incurrir en la vulneración a la prohibición de fraccionamiento, donde con finalidad de evitar un procedimiento de selección, opta por dividir dicha contratación a través de dos o más procedimientos, siendo estos realizados como una compra menor a 8 UIT, es así que este Organismo supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) podrá verificar y/o supervisar dicho incumplimiento o vulneración de la normativa.

Cabe mencionar que no solo las contrataciones se darían configurando un tema de fraccionamiento, sino también una contratación donde los proveedores no cuenten con un Registro Nacional de Proveedores (RNP), con una ficha RUC donde su actividad esté relacionada al bien o servicio a contratar, así también se correría el riesgo de contar con un proveedor sin experiencia, que ofrezca y venda productos y/o servicios que no cumplan con las Especificaciones Técnicas y/o Términos de Referencia de las Áreas Usuarias y que además sea el de mayor precio en el mercado, lo cual tendría una incidencia en los servicios que brinda esta institución pública, afectando finalmente a los ciudadanos.

Esta situación que no es ajena a la Municipalidad Provincial del Cusco provocaría que una inadecuada contratación menor a 8 UIT, tendría efectos en los

servicios que brinda dicha municipalidad a los cusqueños, como pueden ser, por ejemplo, los relacionados con la salud, educación, infraestructura, entre otros, de manera negativa.

1.2 Formulación del problema

Problema general

¿En qué medida la gestión de compras menores a 8 UIT incide en la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021?

Problemas específicos

¿En qué medida una adecuada formulación de requerimientos de bienes y/o servicios se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021?

¿En qué medida el estudio de mercado de los bienes y servicios se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021?

¿En qué medida la disponibilidad presupuestal se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021?

¿En qué medida la emisión oportuna de órdenes de compra y servicios se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021?

¿En qué medida la ejecución de la compra o prestación del servicio se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar si la gestión de compras menores a 8 UIT incide en la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021.

Objetivos específicos

Determinar si la adecuada formulación de requerimientos de bienes y servicios se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021.

Determinar si el estudio de mercado de los bienes y servicios se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021.

Determinar si la disponibilidad presupuestal se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021.

Determinar si la emisión oportuna de órdenes de compra y servicios se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021.

Determinar si la ejecución de la compra o prestación del servicio se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

Justificación de la investigación

En el Perú, muchas municipalidades distritales y provinciales se caracterizan por no brindar buenos servicios a los ciudadanos, generalmente por deficiencias que presentan en su administración, tales como falta de conocimiento, de recursos presupuestales, de una incorrecta toma de decisiones, de procedimientos erróneos en contrataciones, entre otras, lo que hace que dichas municipalidades no cumplan con sus objetivos establecidos en la ley.

En ese sentido, dado que el objetivo de investigación es determinar si la gestión de compras menores a 8 UIT incide en la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, se justifica en el hecho de buscar contribuir a mejorar la calidad de vida de la población para así lograr la satisfacción de los ciudadanos. Asimismo, se busca que el estudio se convierta en un referente aplicable a otras municipalidades que tienen problemas similares de insatisfacción ciudadana.

Finalmente, a fin de conocer si hay vinculación significativa entre las variables materia de estudio, se utilizan intelectos estándares, proyectos, trabajos de investigación, monografías respecto a ellas, las cuales se emplearán específicamente para conseguir las metas que se estipularon en el estudio.

Importancia de la investigación

Esta se enmarca en la necesidad que tiene la Municipalidad Provincial del Cusco de manejar de forma eficiente las compras menores a 8 UIT en el marco de la Ley de Contrataciones del Estado y la normativa interna a la que se rige dicha entidad, como es la Directiva N° 07-2017-2017-GM-MPC denominada “Directiva Interna de Contrataciones, bienes, servicios y/o Consultorías Menores o iguales a 8 UIT”, a fin de lograr que los aprovechamientos se den en todos los individuos de la ciudad de su jurisdicción.

1.5 Delimitación

Delimitación Espacial

Según la geografía corresponde a la provincia del Cusco, especialmente en la Municipalidad Provincial del Cusco.

Delimitación temporal

La investigación será realizada dentro del año 2021.

Delimitación conceptual o temática

Se tendrá en cuenta la definición de las compras menores a 8 UIT y lo que abarca su proceso, como ayuda a mejorar la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco.

Empleará toda investigación que aporte conocimientos sobre las compras menores a 8 UIT y la calidad de servicio dentro de entidades públicas en especial municipalidades.

1.6 Limitaciones de la investigación

Para efectos del progreso de la investigación se ha determinado que existen limitaciones para la recolección de información relacionada con el tema.

Deficiencia de tendencias de las prestaciones públicas al instante de efectuar la utilización de herramientas para recolectar información, ya que no tienen mucho conocimiento al respecto, para manejar el tema o por la disponibilidad de tiempo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Bendezú (2019), Universidad Nacional de Huancavelica, en su investigación titulada “Compras directas y el manejo en la institución de Castrovirreyna, Huancavelica 2017”, presento como objetivo analizar la vinculación entre las variables y sus dimensiones planteadas en la entidad pública de Huancavelica. Su metodología empleada es no experimental, correlacional, la muestra eran 83 trabajadores contratados. Los resultados mostraron que la apreciación de los empleados de la entidad pública sobre las compras directas, más de la mitad piensan que es adecuada, por otro lado, se evidencia que un 30% no brinda una opinión aceptaría o negaría con los puntos tocados dentro de la encuesta. Se concluyó que hay un vínculo fuerte entre las variables dentro de la municipalidad de Huancavelica, se muestra un Spearman de 0,895. Por su parte los individuos encuestados dicen que un 4,8% consideran preocupante esta relación, un 35,3% siente que es desfavorable, más del 50% piensa que es favorable, otro 12% piensa que es demasiado optimo, por parte del manejo interno el 4,8% dice que es muy malo, un 24,1% lo considera adecuado, más del 60% menciona que es factible y finalmente su casi 10% lo considera la favorable.

Sánchez (2019), Universidad Nacional de Huancavelica, en su investigación nombrada “El manejo interno y las compras directas debajo de 8 UIT en la Institución nacional de Huancavelica durante el 2018”, tuvo como objetivo analizar el vínculo entre las variables de estudio manejo interno y compras rectas por debajo de las 8 UIT planteadas en la institución superior de

Huancavelica. Su metodología empleada fue de tipo aplicada, presenta un nivel correlacional y un enfoque cuantitativo, la muestra es de 35 trabajadores. Los resultados muestran que el proceder de los empleados de la institución superior educativa de Huancavelica, los encuestados dictan que el 5.7% dice que el manejo interno es decepcionante, aproximadamente un 66% menciona que es moderado y finalmente el 29% dice que su valoración es elevada. Se llegó a concluir que el vínculo según el Spearman es 0,70 dándole una conexión aceptable, el 5.7% de empleados menciona que el manejo interior es deplorable, así mismo también dicen que las negociaciones directas menores a 8 UITs es insuficiente mientras que más del 80% de individuos dice que es aceptable.

Rodríguez (2018), Universidad Peruana Los Andes, en su trabajo titulado “Gestión y calidad de prestaciones en la organización pública de Quero”, tuvo como mira analizar el vínculo entre las variables mencionadas dentro de la entidad pública de Quero, su metodología de investigación es inductiva, básica correlacional y de corte transversal. Sus muestras fueron 30 usuarios que participaron resolviendo el cuestionario. Se vieron resultados que mostraban el grado de administración dentro de las entidades distritales de Quero, donde el 63.3% de encuestados dice que es mala mientras que un 35.7% refuta diciendo que es óptima. Sin embargo, también se opina que la aplicación de la administración de Quero es un 96.7% inadecuada a su vez el restante grupo 3.3% dice que es moderada. Llegando a concluir que se aprecia un vínculo fuerte entre ambas variables de estudio dentro de la entidad pública del distrito de Quero durante el 2017.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión de Compras Menores a 8 UIT

Se determina que según el artículo 194° de la Constitución política del Perú, la misma que es modificada por la Ley 30305, indica que las municipalidades provinciales y locales tienen autonomía política, económica, administrativa en asuntos de su competencia, por lo que dicha entidad tiene la facultad de ser autónoma en la contratación de bienes y servicios para la ejecución de proyectos de inversión para el beneficio de la población.

Según el Art. 5° de la Ley de contrataciones del estado, Ley N° 30225, las contrataciones por montos menores a 8 UIT, son aquellas que se encuentran en los supuestos excluidos del ámbito de aplicación, sujetos a supervisión por el Órgano Encargado de las Contrataciones del Estado (OSCE), cabe mencionar que estas entidades o unidades ejecutoras en ninguno de los casos podrán optar por este procedimiento de contratación de bienes y servicios y/o consultorías; para evitar que se configure como fraccionamiento, según indica el art. 20 de la Ley de Contrataciones del Estado.

Es fundamental mencionar que los acuerdos rectos las cuales estén por debajo de 8 UIT, evitarán pasar por métodos de selección ya que tendrán acuerdos directos con el abastecedor teniendo las situaciones específicas, que se encuentran estipuladas en la Ley. Por lo cual es necesario mencionar que dichos requisitos no necesariamente son efectuados ya que se pueden presentar situaciones de emergencia.

Los acuerdos que se encuentren por debajo de los 8 UIT, es la

manera de realizar transacciones cuyo valor es mucho menor de lo esperado, considerando que la amortiguación es del dinero público y se pondrán condiciones por parte de quien necesita el servicio. Los servicios que sean aledaños a estos acuerdos tendrán una retribución que se encuentra relacionada a si las prestaciones fueron como se acordó, dentro del acuerdo pactado y documentado.

Según opinión N°128-2017/DTN (OSCE), indica que las contrataciones menores a 8 UIT, se encuentran fuera del ámbito de aplicación de la Ley 30225, sin embargo dichas contrataciones deben realizarlas de acuerdo a los lineamientos internos de la organización, en el marco de los principios que regulan la contratación pública, aplicando los mecanismos necesarios para garantizar el uso adecuado de los recursos públicos, bajo los principios de eficiencia y transparencia; es así que la Municipalidad Provincial del Cusco tiene como herramienta funcional para sus contrataciones menores a 8 UIT, “Directiva Interna de Contrataciones, Bienes, Servicios y/o Consultorías Menores o iguales a 8 UIT”, donde se establecen los procedimientos para la atención oportuna de los requerimientos de las áreas administrativas y unidades orgánicas, por montos menores de 8 UIT, para lo cual será necesario cumplir con los siguientes procedimientos.

- Presentación del requerimiento.
- Ejecución del estudio de mercado (cotizaciones).
- Cuadro comparativo de cotizaciones.
- Calificación y evaluación de propuestas.
- Requerimiento de la nota de certificación de crédito

presupuestario.

- Emisión de la orden de compra o servicio.
- Recepción y conformidad de la prestación.
- Devengado y pagado.

Dimensiones

Formulación del requerimiento

Espacio empleado por la organización de abastecimiento se revisarán los planes estipulados en el cuadro de envíos, así mismo se efectuarán las concertaciones con el área de organización, pago y reestructuración con el objetivo de cerciorarse si está libre la prestación.

Indicadores

2.2.1.1.1 Cuadro de necesidades

2.2.1.1.2 Especificaciones técnicas

Elaboración del estudio de mercado

Teniendo en cuenta los detalles de relación estipulados por la entidad de acuerdos nacionales se procederá a cuantificar el ofrecimiento dentro del mercado que mostrará el valor del acuerdo, la presencia de diversos abastecedores, ayudará a efectuar ajustes sobre las características del acuerdo de ser necesario.

Indicadores

2.2.1.1.3 Cotizaciones de proveedores

Disponibilidad presupuestal

Es considerado un documento o informe por el cual se avala la presencia del rubro y la acomodación presupuestaria que se empleara para un consumo específico.

Indicadores

2.2.1.1.4 Certificación de crédito presupuestario

Estructuración de las órdenes y contratos

Se entiende como la parte de la organización encargada de la elaboración documentaria o la finalización de algún contrato con otra entidad sea por adquisición de bienes o para prestar servicios.

Indicadores

2.2.1.1.5 Elaboración de acuerdos y contratos.

Ejecución de prestación

Es la ejecución de acuerdos de prestaciones comienza luego de la comunicación y recibimiento adecuado del acuerdo (a no ser que este venga con una fecha escrita) y finaliza con la retribución, una vez que se acepte el servicio. La fecha de comienzo jamás podrá presentarse antes de la comunicación.

Indicadores

2.2.1.1.5.1 Penalidades

2.2.1.1.5.2 Ampliación del plazo

2.2.2 Calidad del servicio

Se conceptualiza como el grupo de cosas sin vida a lo que se le puede colocar una valoración. Así mismo, se entiende que se puede dar a prestaciones concluidas o cosas, también a como se realizó dicha prestación.

Se define como la prestación conformada por piezas que lo conforman y le dan su valoración. Los productos pueden ser cuantificables, sin embargo, para valorar una prestación es distinto puesto que se tiene que ver ciertos puntos como la igualdad, claridad, tiempo de vida y satisfacción.

Se puede conceptualizar que Rivas (2007) nos dice que, para obtener una mayor calidad, las organizaciones tienen que mejorar sus sistemas realizando constantemente talleres para los empleados que laboran en la

entidad.

Implica diseñar y desarrollar con conocimiento las necesidades y expectativas de los ciudadanos, considerando para ello: vías o canales de atención disponibles, estándares de calidad de servicio, uso de tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades, y otros medios que aporten a mejorar la calidad del servicio brindado, lo que debe impactar en el ciudadano de manera positiva en su bienestar y/o mejorar su calidad de vida. Lo que generalmente no sucede en el sector público, puesto que no existe una contraprestación directa por el servicio que te brinda la entidad; sin embargo, la calidad de servicio se basa en orientar, articular e impulsar en todas las entidades u organizaciones público o privada un proceso de modernización hacia una gestión por resultados.

2.2.3 Características del servicio

En su mayoría estas son abstractas, incapaces de ver por el ojo humano, no se saborean, huelen u oyen antes de tenerlos.

Berry (1989). Menciona que para él se fundamentan 4 características:

Intangibilidad: Señala que es todo lo opuesto a los bienes ya que no se pueden tocar con las manos ni oler con la nariz, ni mucho menos ver con los ojos. Son las actitudes perceptibles que presentará el vendedor o quien ofrece su servicio ante el individuo que las adquirirá conocido como comprador.

Heterogeneidad: Normalmente los servicios pasan por constantes cambios puesto que se realiza por individuos, esto hace que las prestaciones no sean generalizadas, es por ello que los empleados que presentan alegría

y confiabilidad tienden a presentar malos días en los cuales pueden cambiar su actitud ante los beneficiarios del servicio.

Indivisible: Prestación empleada siempre y cuando los individuos estén listos para realizar este método. Como ejemplo podemos ver que un proceso puede verse afectado por motivos externos al mismo servicio.

Imperecedero: Las prestaciones no serán guardadas. Es por ello que si no se realiza en un momento determinado ya no se podrá emplear nunca más.

2.2.4 Modelos de calidad de servicio

Institución Nórdica

Considerada como el método de cuantificación y valoración de una prestación también llamada de imagen, planteada por Gronroos durante el año 1994 lleva como cimiento el trabajo de Eiglier y Langeard postulado en 1976 donde hacen una vinculación a la calidad y las imágenes institucionales. En pocas palabras la calidad que un individuo percibe viene de la conexión entre la técnica y la funcionalidad, estas unidas es lo que podemos sentir por parte de la entidad. Es por ello que la imagen pasa a ser un medio de valoración perceptible.

En pocas palabras el individuo de manera directa se influye según lo que deduce de las prestaciones que recibió, en conclusión, como fue tratada durante la prestación y si la imagen refleja lo que le brindaron.

Debemos tener en cuenta que, la antigüedad influye en la calidad pro imagen y de igual forma de manera técnica y práctica. Primero se visualiza que se realice una prestación adecuada y tengamos un proceso adecuado. Se centra en tanto lo físico, las formas de la entidad interna, lo perceptible Finalmente el cliente visualiza el crecimiento y medio de elaboración de la

prestación.

Escuela Americana Modelo SERQUAL

Es la manera de cuantificar diversos ítems los cuales se usan para percibir lo que el ciudadano siente relacionado a nuestras prestaciones, En cuanto a la ejecución de SERQUAL los escritores alardean que la herramienta fue elaborada para ejecutarse en un gran margen de las prestaciones. Su tarea es entender de manera más asertiva y con cimientos lógicos como mejorar la calidad de prestaciones.

Eficiencia y Eficacia en la calidad de atención

Considerado como el acto para ejecutar las metas planificadas, en la conexión de la capacidad de una tarea de limpieza que tendrá un efecto; es así que la validez se asocia a la capacidad de triunfo; por otro lado, la eficiencia hace relación a la aptitud de éxito, durante un instante específico, la eficacia es la conexión entre lo que se quiere realizar y lo alcanzado en pocas palabras son las tareas realizadas en cada objetivo trazado.

La eficiencia según lo mencionado por la OMS es una conexión entre lo empleado y la meta alcanzada, por lo que cuantifica la de funcionamiento de un sistema vinculado a realizar una acción empleando los recursos.

Demanda de la capacidad de servicio

Se entiende como la rapidez en la capacidad de atención. Se postulan medidores que ayudan a identificar como van avanzado los proceso, las orientaciones y encaminamiento, consultas resueltas, problemas aceptados, desarrollo trimestral, tramitación y mucho más. Esto permitirá la utilización de técnicas que brindaran una vinculación más efectiva entre prestación y demanda.

2.2.5 Dimensiones

Fiabilidad

Características brindadas para tener resultados esperados, el cual se desarrolla sin equivocaciones y de manera confiable.

Indicadores

- Confianza

Empatía

Prestación oportuna que una entidad le dará al ciudadano, con la capacidad de colocarse voluntariamente en su lugar, con el objetivo de entenderlo y comprender sus necesidades.

Indicadores

- Compresión

Capacidad de respuesta

Prontitud o buena disposición de los empleados al proveer el servicio, es la capacidad de actuar en situaciones de emergencia o imprevistas.

Indicadores

- Tiempo de entrega

2.3 Marco conceptual

Ejecución de la Prestación

Comienza después de que llega el mensaje y se recibe adecuadamente y termina luego de la retribución anterior a la prestación.

Calidad

Grado en que el conjunto que supervisa los requerimientos necesarios.

Eficacia

Medio por el que se efectúan las medidas aplicables y se logran los

resultados esperados.

Eficiencia

Conexión que va entre el resultado logrado y los medios empleados.

Gestión de la Calidad

Procesos ordenados para regir y mandar dentro de una entidad en lo concerniente a la calidad.

Política de la Calidad

Propósitos mundiales regidos por una entidad y muestran una dirección de manera formal.

Mejora de la Calidad

Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de lograr los requerimientos propuestos.

2.4 Hipótesis

Hipótesis General

La gestión de compras menores a 8 UIT y su relación con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021.

Hipótesis Especifica

- Una adecuada formulación de requerimientos de bienes y servicios se vincula con la calidad de prestación brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021.
- El estudio de mercado de los bienes y servicios se relaciona con la calidad del servicio brindado por la municipalidad Provincial del Cusco, 2021.
- La disponibilidad presupuestal se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021.
- La emisión oportuna de órdenes de compra y servicios se relaciona con

la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021.

- La ejecución de la compra o prestación del servicio se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021.

2.5 Operacionalización de variables

| Variable Independiente | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Instrumento |
|-------------------------|--|--|--|--------------|
| Compras menores a 8 UIT | Las contrataciones por montos iguales o inferiores a 8 (ocho) UIT son aquellas adquisiciones que se realizan mediante acciones directas, encontrándose excluidas de la aplicación de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de la supervisión del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (OSCE) | <p>Formulación del requerimiento</p> <p>Estudio de Mercado</p> <p>Disponibilidad Presupuestal</p> <p>Estructuración de las órdenes y contratos</p> <p>Ejecución de la prestación</p> | <p>Cuadro de necesidades</p> <p>Especificaciones técnicas</p> <p>Cotizaciones de proveedores</p> <p>Certificación de crédito presupuestario</p> <p>Elaboración de acuerdos y mandatos</p> <p>Penalidades</p> <p>Ampliación del plazo</p> | Cuestionario |

| Variable Dependiente | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Instrumento |
|----------------------|---|--|---|--------------|
| Calidad del servicio | Es la prestación de servicios de forma que maximice los beneficios al usuario para satisfacer las necesidades o requerimientos del mismo, que se mide por indicadores o índice de calidad | Fiabilidad Empatía Capacidad derespuesta | Confianza Comprensión Tiempo de entrega | Cuestionario |

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación

Tipo

Es aplicada puesto que busca la generación de conocimiento y el veredicto de los dilemas sociales o del sector que se está estudiando. (Hernández y colab., 2018).

Nivel

Es de nivel descriptivo, menciona Hernández y colab. (2018), se encarga de describir tanto la parte conceptual y los fenómenos que guardan conexión con las relaciones entre las variables de estudio, asimismo también responde a los procesos de sucesos normales. Se concentra en explicar cómo suceden los problemas y como aparecen.

3.2 Diseño de la investigación

Diseño

Se enmarca en un diseño no experimental, correlacional y transversal.

Enfoque

El enfoque dentro del estudio, es del tipo cuantitativo ya que se realizará una recopilación de información, con la cual se podrá probar la hipótesis, empleando la cuantificación numérica y a su vez la examinación con la que evaluaremos patrones de conducta (Hernández y colab. 2018).

Método

Se aplicará el método hipotético deductivo donde, las hipótesis son puntos de comienzo para proponer algo. Comenzamos con la hipótesis sugerida por Información empírica y efectuando las normas de la deducción, estos datos pasan

por una examinación y si son verdaderos se comprueba su validez. (Behar, 2008).

3.3 Población, muestra, muestreo

Población

Es el conglomerado de individuos, extraídos de un grupo donde se efectuará diversos sucesos, esta población tendrá cualidades comunes (Lepkowski, 2008).

En ese sentido, se considera a los trabajadores administrativos que se encuentren laborando de manera activa en la Municipal Provincial del Cusco en el 2021 y los cuales ascienden a 120 personas.

Muestra

La muestra no se selecciona por valoraciones probabilísticas, más bien se emplea el pensamiento crítico de quien realiza el estudio, según las características que posee la población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

Se efectuará la fórmula de poblaciones

$$n = \frac{N Z^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N = Total de la población

Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en su investigación use un 5%).

$$N = \frac{120 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 (120 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$N = \frac{120 * 3.8416 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 (120 - 1) + 3.8416 * 0.05 * 0.95}$$

$$N = \frac{21.89712}{0.2975 + 0.182476}$$

$$N = \frac{21.89712}{0.479976}$$

$$N = 45$$

Se encuentra que la muestra del presente estudio está compuesta por 45 trabajadores administrativos.

Muestreo

Es no probabilístico, ya que los elementos del estudio se cuentan en función a las normativas designadas por el investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La maniobra por utilizarse para el levantamiento de datos son las encuestas, según Arbaiza (2014), se pueden considerar muy confiables.

Con respecto al instrumento, este será el cuestionario, que es uno de los instrumentos más utilizados en el enfoque cuantitativo, en el cual se estipulan preguntas elaboradas a la muestra del trabajo. (Arakaki, 2017).

3.5 Plan de análisis de datos

El presente trabajo cuantitativo, tendrá una conceptualización estándar de las variables, se podrán refutar las hipótesis postuladas y se demostrarán mediante resultados con cuadros e imágenes. Emplearemos una examinación numérica, mediante las cuales se emplearán diagramas y se analizarán la vinculación de las variables. Arbaiza (2014).

Alfa de Cronbach

Validez y Confiabilidad

La validez del instrumento está basada en los puntajes de una prueba o instrumento de medición a utilizar para la investigación como así lo indica (Wiersma, & Gronlund, , 1986).

Es decir, se refiere al juicio sobre las interpretaciones de las diferentes puntuaciones sobre

la información obtenida con un instrumento. Están todas relacionadas con el contenido, en la estructura interna, así como, con otras variables.

En ese sentido, en la presente investigación se utilizó el coeficiente “Alfa de Cronbach”. Es decir, la consistencia interna del constructo de esta investigación se midió con uno de los coeficientes más utilizados para medir la confiabilidad.

En la medición de los coeficientes de consistencia interna de los ítems del cuestionario no existe una regla general para su interpretación. Hernandez Sampieri & Otros, (2000), consideran que si: “Se obtiene un coeficiente de 0.25 indica baja confiabilidad, sí es 0.50 indica una fiabilidad media o regular; sí supera el 0.75 se dice que es aceptable, y sí es mayor a 0.90 la fiabilidad es muy elevada”. La estimación del coeficiente alfa de Cronbach se realizó con el software estadístico MS SPSS 26.

Análisis de fiabilidad

Tabla 1 Escala: Análisis de Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 45 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 45 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,921 | 16 |

De acuerdo con los resultados obtenidos con el SPSS 26 observamos que el valor del estadístico de fiabilidad del instrumento utilizado en esta investigación

cuyo Coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.921; resultado arrojado nos muestra que la consistencia interna es excelente, por otro lado, también nos muestra una fiabilidad de cada elemento del instrumento. Como así nos lo dice (Welch & Comer, 1988) “Si el valor alfa se encuentra más cerca de 1 es mayor la consistencia interna de los ítems”. De acuerdo con los resultados obtenidos con una excelente alfa de Cronbach podemos concluir que la consistencia interna del constructo de la presente investigación es muy elevada.

Tabla 2 Estadísticas del total de elementos

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|---|---|--|
| ¿Considera usted si el cuadro de necesidades que la Municipalidad maneja contiene las principales deficiencias cuando se requiere hacer una compra menor a 8 UIT? | 56,56 | ,339 | ,923 |
| ¿Cree usted que las especificaciones técnicas que se manejan de manera interna llegan a complementar o apoyar a la resolución del cuadro de necesidades cuando se requiere? | 56,69 | ,541 | ,918 |
| ¿Debe tenerse en cuenta a la hora de realizar un estudio de mercado a una gama de proveedores, para así tener un panorama general de precios y calidad? | 56,40 | ,724 | ,913 |

| | | | |
|--|-------|------|------|
| ¿Cree usted que la devolución rápida de la cotización de parte del proveedor ayuda a que el proceso de compra menor a 8 UIT sea mucho más eficiente? | 56,56 | ,771 | ,911 |
| ¿Cree usted que la entidad tiene la seguridad de que la contratación sea atendida por el proveedor según los términos de referencia o especificaciones técnicas de las áreas usuarias? | 56,51 | ,796 | ,911 |
| ¿Considera Usted que la certificación de crédito presupuestario como etapa inicial de la ejecución del gasto, garantice la materialización de la contratación? | 57,78 | ,658 | ,915 |
| ¿Considera que se realiza oportunamente la emisión de la orden de compra o servicio y en caso corresponda el Contrato? | 57,60 | ,423 | ,922 |
| ¿Cree que la Municipalidad notifica de manera eficiente y eficaz, las órdenes y contratos para la oportuna atención de los requerimientos? | 56,93 | ,562 | ,918 |
| ¿Considera que una penalización monetaria sea la manera más eficaz de que el proveedor cumpla con todas las condiciones establecidas en el contrato? | 56,62 | ,660 | ,915 |
| ¿En caso el proveedor solicite una ampliación de plazo, considera Usted que, dicha petición se realiza de manera debidamente justificada? | 56,64 | ,859 | ,908 |

| | | | |
|--|-------|------|------|
| ¿Cree usted, que los usuarios tienen la confianza de tener una atención de calidad y oportuna por parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Cusco? | 57,40 | ,716 | ,913 |
| ¿Considera que una forma de mejorar la calidad de servicio es ver si la población tiene la confianza suficiente de que existe una calidad de atención en los servicios públicos, así como la adecuada atención en las instalaciones de la entidad? | 56,40 | ,599 | ,917 |
| ¿El personal que se encarga de la atención en las distintas áreas involucradas en el proceso de la contratación como son: presupuesto, logística, contabilidad y tesorería; está capacitado y predispuesto para atender a las áreas usuarias y darle la celeridad en la atención a sus requerimientos, así como cumplir con el pago correspondiente a proveedores? | 56,29 | ,539 | ,918 |
| ¿Cree que el personal llega a ser empático con la población, y muestra la debida importancia a la atención de las necesidades y/o requerimientos de bienes y servicios con el objetivo de que la M.P.C. brinde los servicios básicos, así como proyectos de inversión en beneficio de la población? | 56,73 | ,809 | ,910 |

| | | | |
|---|-------|------|------|
| ¿Considera que el tiempo de respuesta está dentro de los parámetros aceptables para el desarrollo de la atención a la población? | 55,96 | ,532 | ,918 |
| ¿Considera que las herramientas brindadas al personal son las necesarias para que el tiempo de respuesta sea lo más eficaz posible? | 56,60 | ,408 | ,922 |

Prueba de normalidad

En el presente trabajo de investigación se trabajó con un tamaño de muestra de 45 trabajadores administrativos, que se encuentren laborando de manera activa en la Municipal Provincial del Cusco, a quienes se les realizó una encuesta individual y cuyos resultados obtenidos se procesaron y analizaron con el software estadístico MS SPSS 26 realizando la prueba de normalidad, con cuyos resultados obtenidos de esta prueba de normalidad, se pudo determinar exactamente, que prueba estadística se aplicara. Por tanto, luego de aplicar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y, siendo en este caso particular la prueba de Shapiro-Wilk por tratarse de una muestra de 45 trabajadores de la Municipalidad, cuyo resultado nos indica que las variables no provienen de una distribución normal. Igualmente, se determinó la prueba de normalidad de manera gráfica con los Q-Q Plots, que también nos refuerza que las variables materia de estudio no provienen de una distribución normal.

Tabla 3 *Variable 1: Gestión de compras menores a 8 UIT*

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|--|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| V1: Gestión de compras menores a 8 UIT | ,131 | 45 | ,051 | ,947 | 45 | ,038 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se puede apreciar los resultados de la prueba de normalidad, la variable gestión de compras menores a 8 UIT no proviene de una tendencia con distribución normal, como así lo refiere, el p-valor de 0,038 menor que el valor de alfa 0,05.

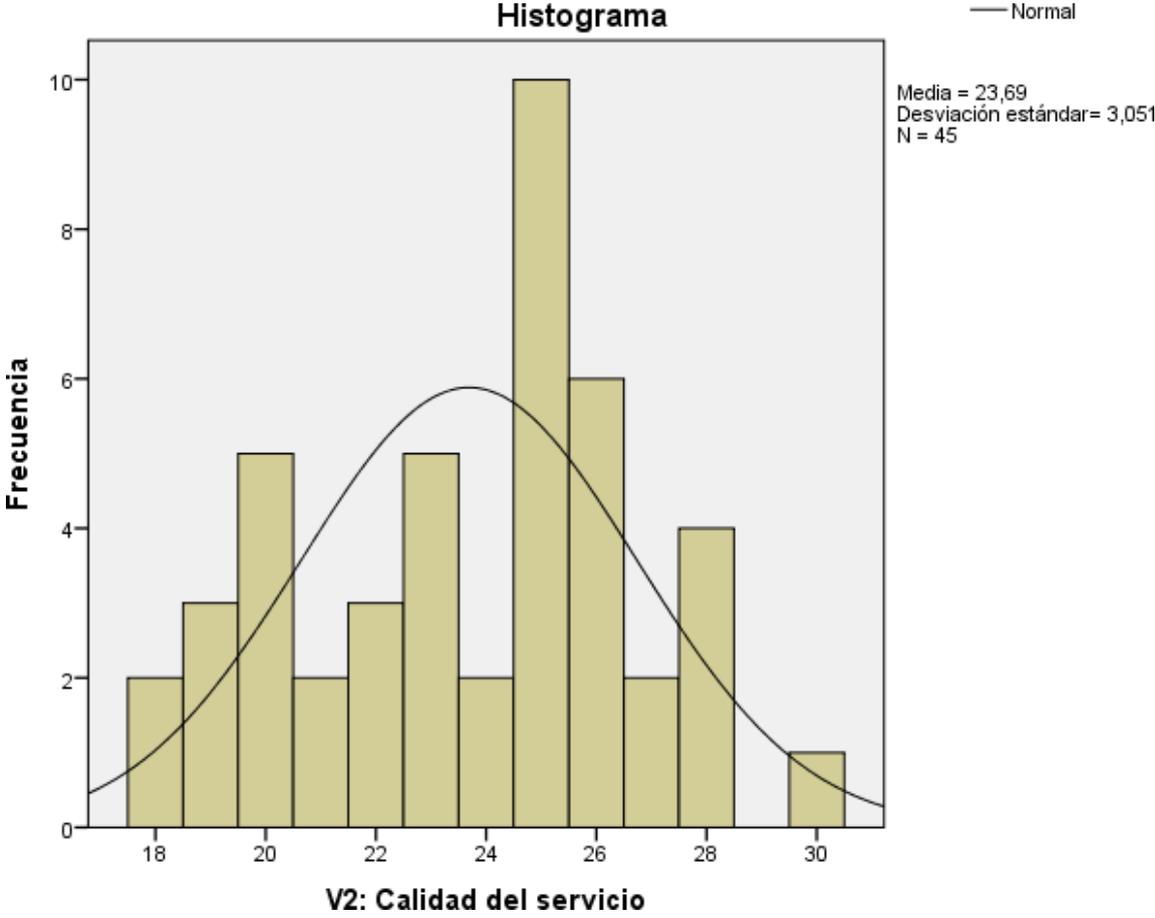
Tabla 4 *Variable 2: Calidad de servicio*

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| V2: Calidad De servicios | ,177 | 45 | ,001 | ,955 | 45 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se puede apreciar los resultados de la prueba de normalidad, la variable calidad de servicio, no proviene de una tendencia con distribución normal, como así lo refiere, el p-valor de 0,000 menor que el valor de alfa 0,05.

Figura 1 Resultados de prueba de normalidad



CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo e interpretación

Parte de los resultados presentados en esta investigación es el análisis descriptivo de cada uno de los ítems que fueron parte del cuestionario aplicado y cuyos resultados nos permitieron realizar análisis descriptivos en términos de frecuencia y porcentuales que también nos brindan información valiosa que, es de mucha utilidad como aporte de la investigación entre otras conclusiones, además del logro de los objetivos trazados. En ese sentido (Ávila Baray, 2006) nos refiere que: “En esta etapa del proceso de investigación se procede a racionalizar los datos, explicar e interpretar las posibles relaciones que expresan las variables estudiadas”.

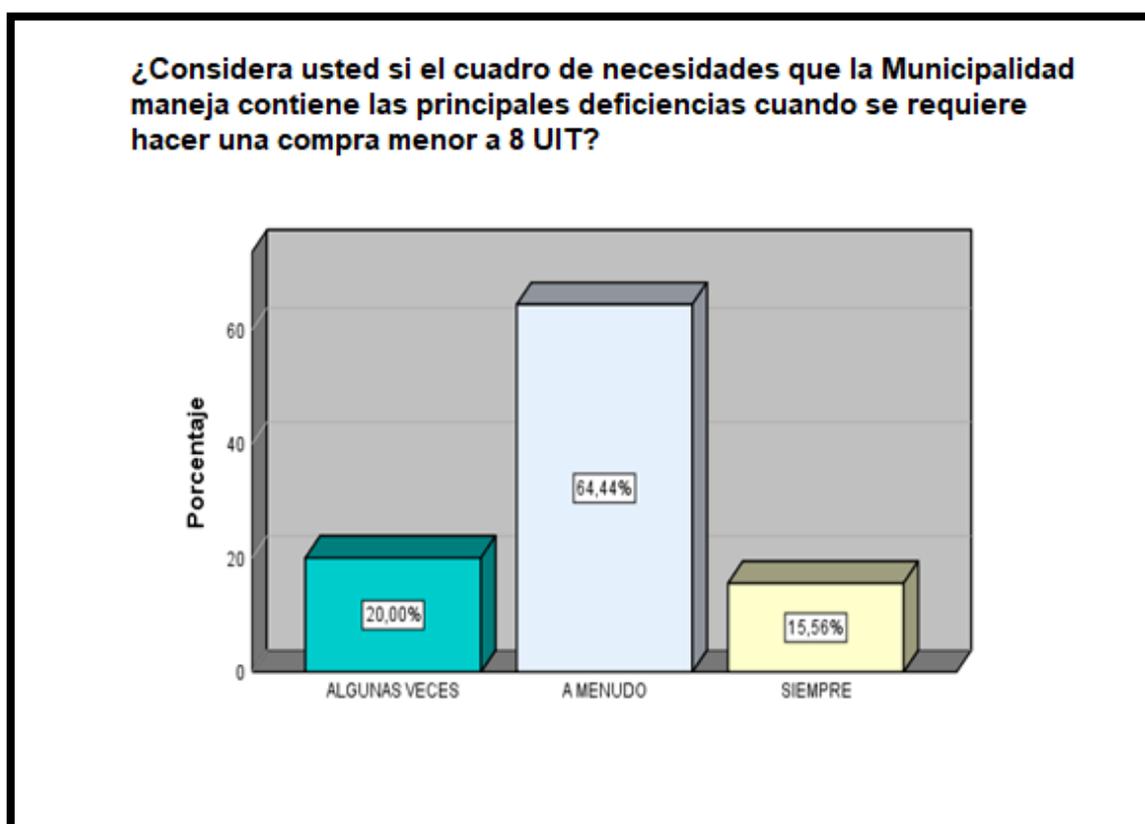
4.2. Análisis descriptivo de Items

Se trata del análisis e interpretación de los resultados arrojados por cada elemento o pregunta del cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos que se encuentren laborando de manera activa en la Municipal Provincial del Cusco, con el propósito de determinar cómo LA GESTIÓN DE COMPRAS MENORES A 8 UIT INFLUYE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO 2021. Por tanto, para realizar este análisis e interpretación antes indicado, se realizó preparando tablas de frecuencias, tablas de porcentajes donde se destaca las diferentes respuestas de cada elemento analizado, así mismo, se presentan tablas de contingencia y figuras para un mejor análisis e interpretación de los resultados.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS ITEMS

Tabla 5 Cuadro de necesidades y deficiencias en una contratación menor a 8 UIT.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ALGUNAS VECES | 9 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | A MENUDO | 29 | 64,4 | 64,4 | 84,4 |
| | SIEMPRE | 7 | 15,6 | 15,6 | 100,0 |
| | Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

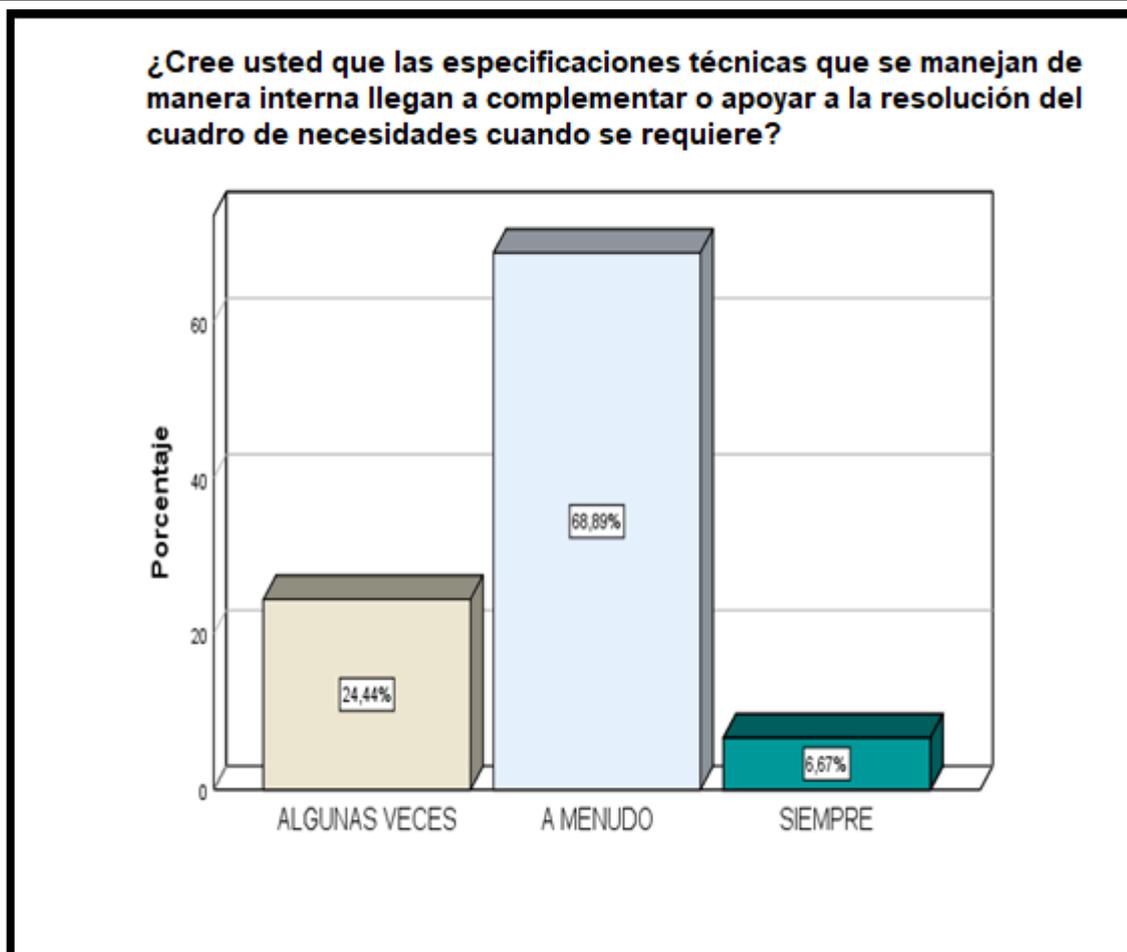


Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores de la M.P.C.
 Figura 2 Cuadro de necesidades y deficiencias en las compras menores a 8 UIT.

En la tabla y figura se observa que el 64% de los trabajadores indican que, a menudo en el cuadro de necesidades contiene las principales necesidades y deficiencias cuando se requiere realizar una compra menor a 8 UIT, por otro lado, el 20% considera que algunas veces; y solo el 16% considera que siempre, con respecto a esta pregunta planteada.

Tabla 6 Especificaciones técnicas que apoyan resolución de necesidades.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ALGUNAS VECES | 11 | 24,4 | 24,4 | 24,4 |
| | A MENUDO | 31 | 68,9 | 68,9 | 93,3 |
| | SIEMPRE | 3 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | | 45 | 100,0 | 100,0 | |

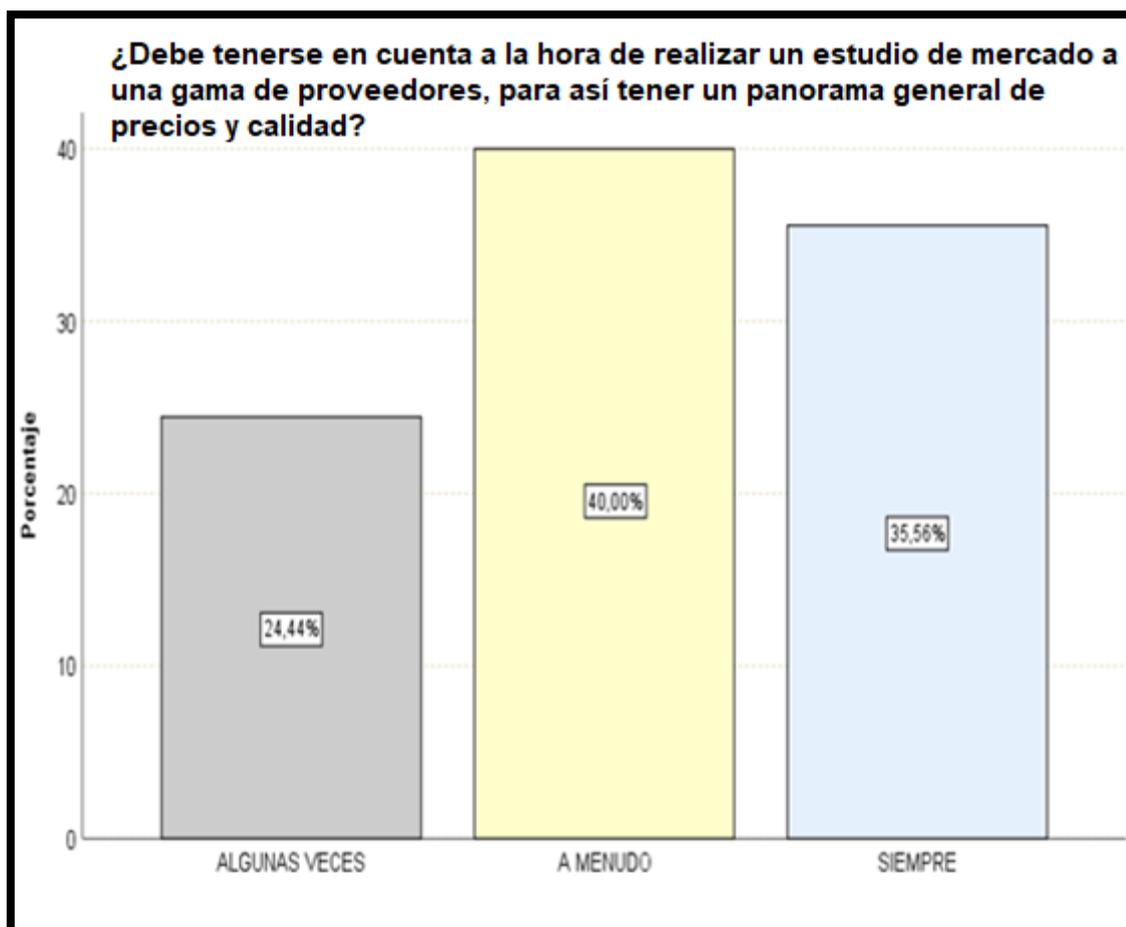


*Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores de la M.P.C.
Figura 3 Especificaciones para la resolución del cuadro de necesidades.*

En la tabla y figura se observa que el 69% de los trabajadores consideran que, a menudo las especificaciones técnicas complementan la resolución del cuadro de necesidades, por otro lado, el 24% de los trabajadores considera que algunas veces, mientras que solo el 7% de los trabajadores consideran que siempre, con respecto a esta pregunta planteada.

Tabla 7 Estudio de mercado y gama proveedores para una contratación menor a 8 UIT.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ALGUNAS VECES | 11 | 24,4 | 24,4 | 24,4 |
| | A MENUDO | 18 | 40,0 | 40,0 | 64,4 |
| | SIEMPRE | 16 | 35,6 | 35,6 | 100,0 |
| Total | | 45 | 100,0 | 100,0 | |

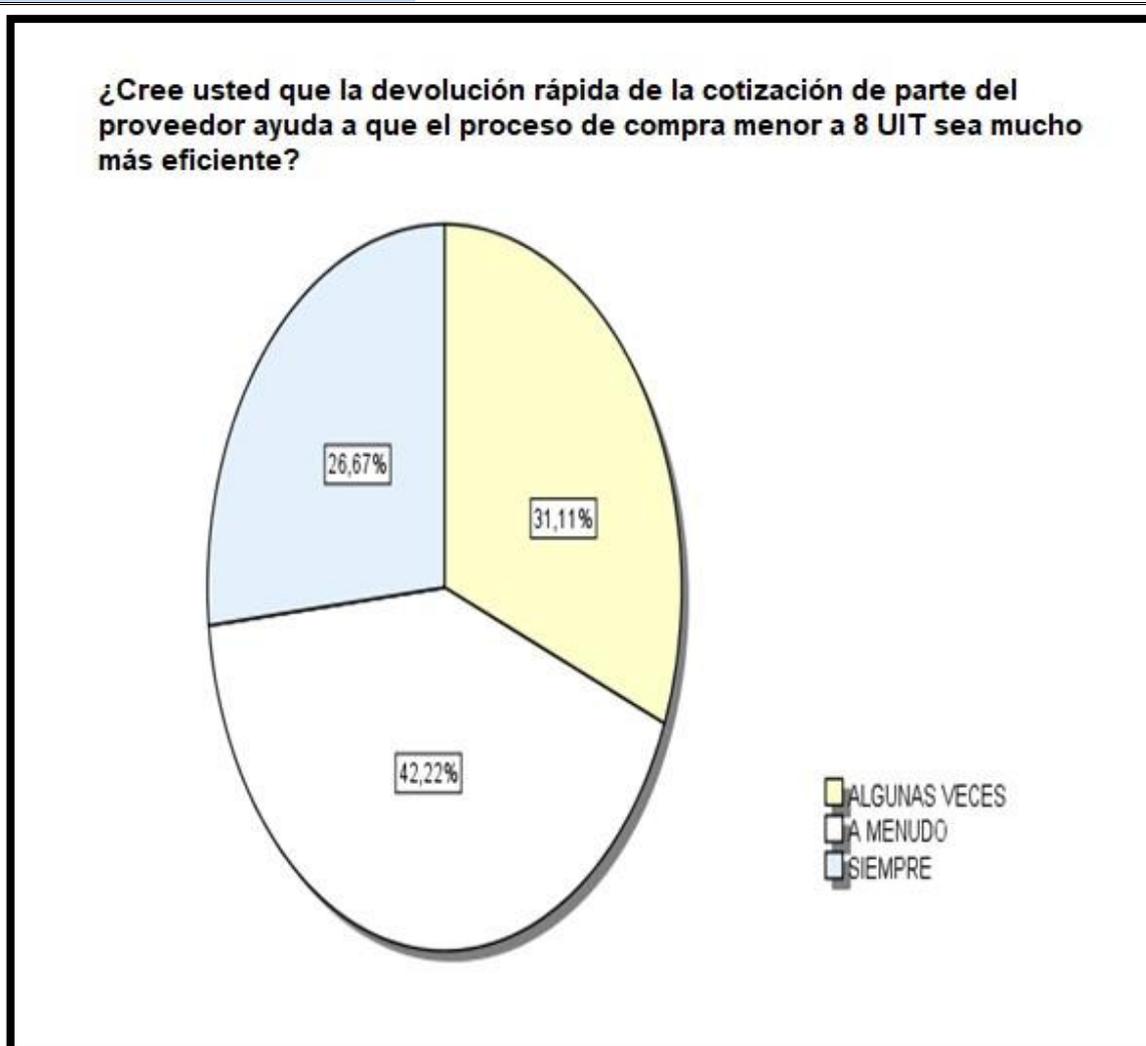


Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores de la M.P.C. Figura 4 Estudio de mercado y gama proveedores para una contratación menor a 8 UIT.

En la tabla y figura se observa que el 40% de los trabajadores consideran que, a menudo debe tenerse en cuenta el estudio de mercado y la variedad o gama de proveedores para tener un panorama general de precios y calidad, por otro lado, el 36% consideran que siempre, mientras que el 24% considera que algunas veces, con respecto a esta pregunta planteada.

Tabla 8 Cotización oportuna de proveedores para una contratación menor a 8 UIT, eficiente.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ALGUNAS VECES | 14 | 31,1 | 31,1 | 31,1 |
| | A MENUDO | 19 | 42,2 | 42,2 | 73,3 |
| | SIEMPRE | 12 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |



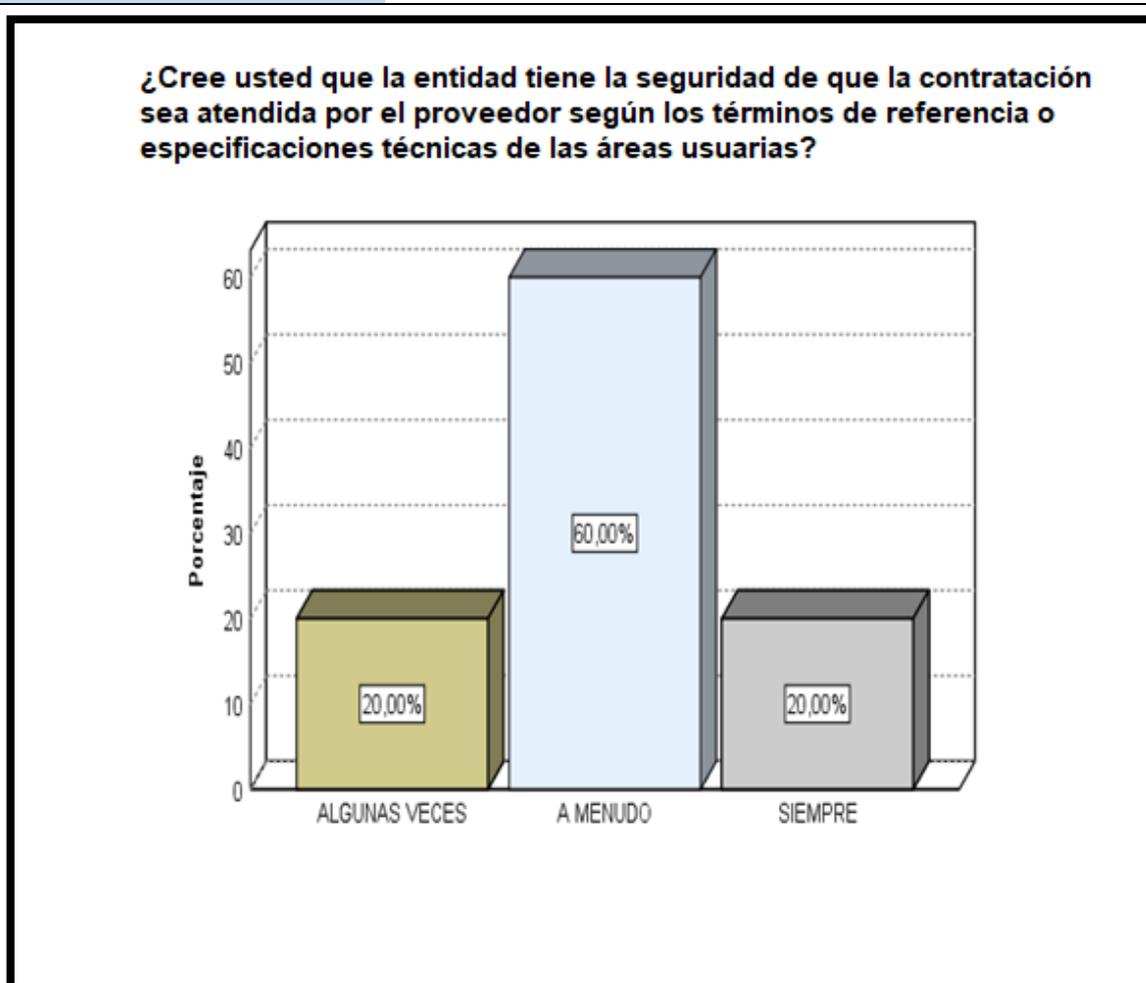
Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta a los trabajadores de la M.P.C.

Figura 5 Cotización oportuna de proveedores para una contratación menor a 8 UIT, eficiente.

En la tabla y figura se observa que el 42% de los trabajadores considera que, a menudo la devolución rápida de la cotización de parte del proveedor ayudaría al proceso de compra eficiente, por otro lado, el 31% considera que algunas veces, mientras que el 27% consideran que siempre, con respecto a esta pregunta planteada.

Tabla 9 Cumplimiento de especificación técnicas y términos de referencias por parte de los proveedores.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | | | |
| ALGUNAS VECES | 9 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| A MENUDO | 27 | 60,0 | 60,0 | 80,0 |
| SIEMPRE | 9 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

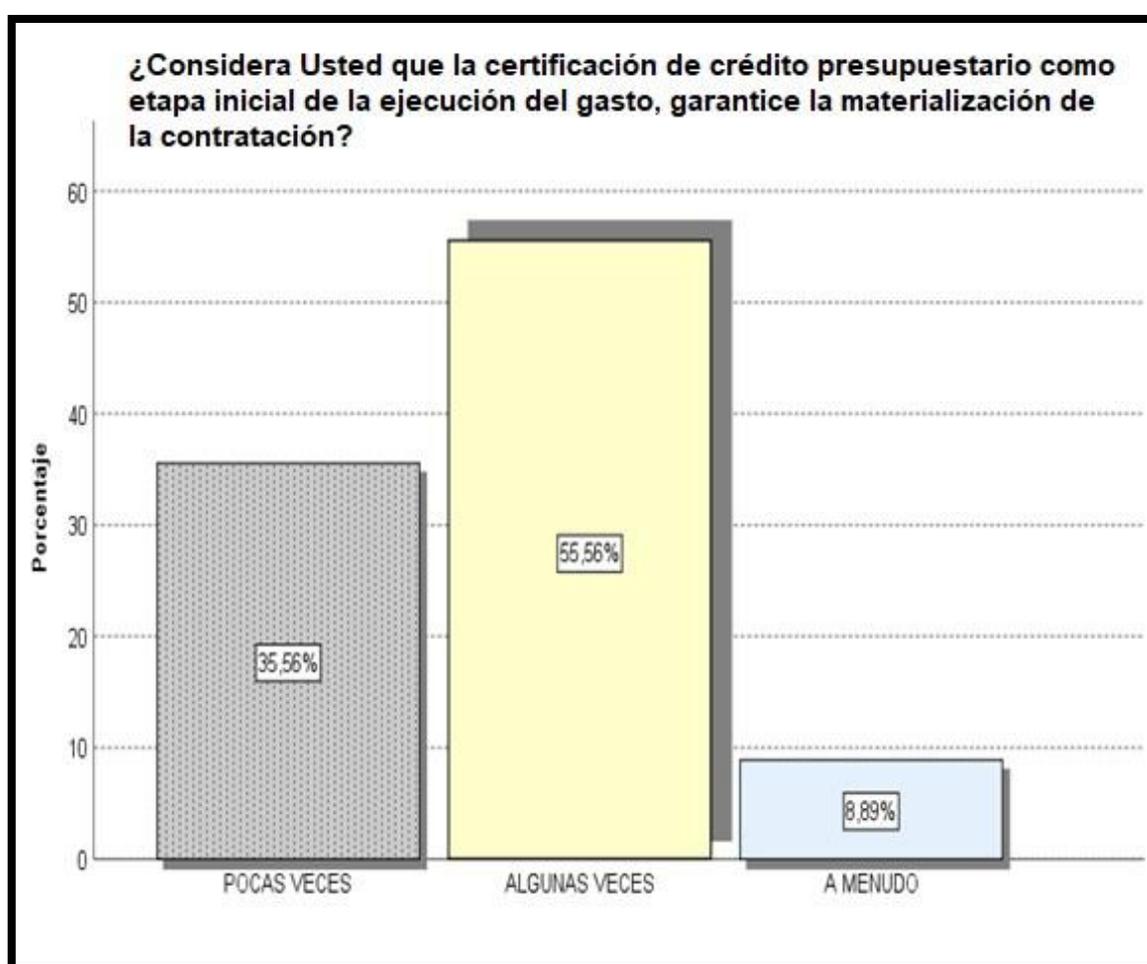


Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores de la M.P.C. Figura 6 Cumplimiento de especificación técnicas y términos de referencias por parte de los proveedores.

En la tabla y figura se observa que el 60% de trabajadores consideran que, a menudo los proveedores cumplen con las especificaciones técnicas y términos de referencia, por otro lado, el 20% consideran que algunas veces, similarmente solo el 20% consideran que siempre respectivamente, a esta pregunta planteada.

Tabla 10 Documentos a solicitar por la Municipalidad para la seguridad del proceso de contratación.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido POCAS VECES | 16 | 35,6 | 35,6 | 35,6 |
| Válido ALGUNAS VECES | 25 | 55,6 | 55,6 | 91,1 |
| Válido A MENUDO | 4 | 8,9 | 8,9 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

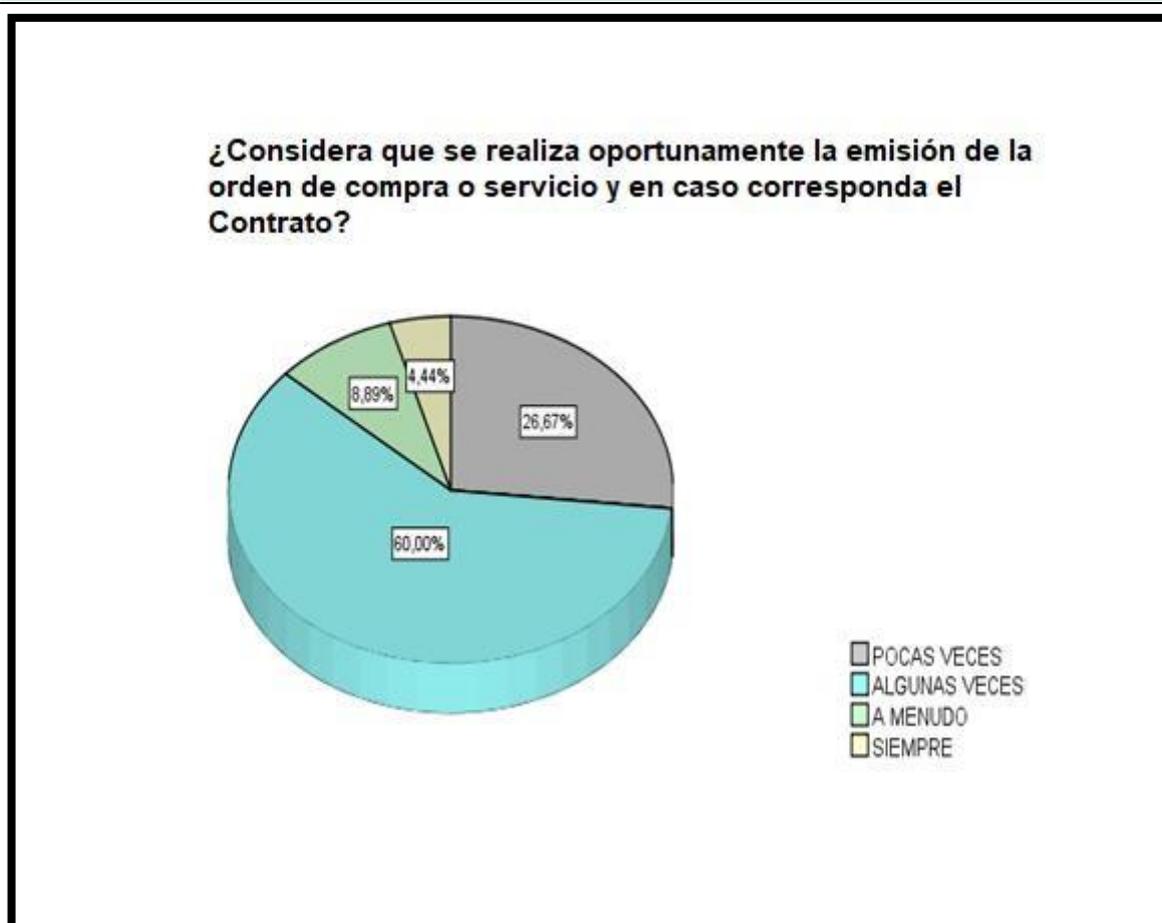


Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores de la M.P.C. Figura 7 Documentos a solicitar por la municipalidad para la seguridad del proceso de contratación.

En la tabla y figura se observa que el 56% de los trabajadores consideran que, algunas veces la certificación de crédito presupuestario garantiza la materialización del proceso de contratación, por otro lado, el 36% consideran que pocas veces, mientras que solo el 9% consideran que a menudo, con respecto a esta pregunta planteada.

Tabla 11 Emisión oportuna de la orden de compra, orden de servicio y/o contrato.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| POCAS VECES | 12 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| ALGUNAS VECES | 27 | 60,0 | 60,0 | 86,7 |
| A MENUDO | 4 | 8,9 | 8,9 | 95,6 |
| SIEMPRE | 2 | 4,4 | 4,4 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

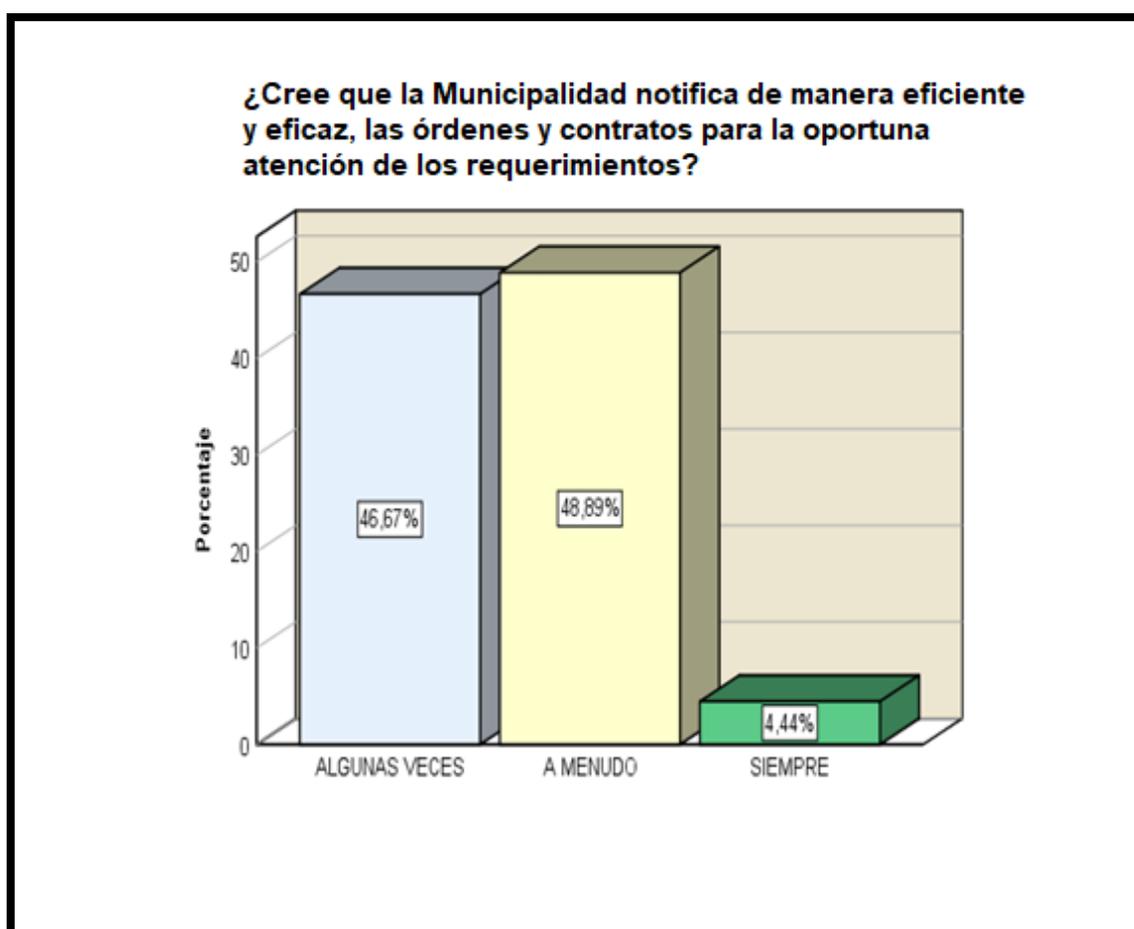


*Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores de la M.P.C.
Figura 8 Emisión oportuna de la orden de compra, orden de servicio y/o contrato.*

En la tabla y figura se observa que el 60% de los trabajadores consideran que, a menudo se realiza oportunamente la emisión de la orden de compra, orden de servicio y/o contrato por la municipalidad, por otro lado, el 27% consideran pocas veces, mientras que solo el 9 % consideran que a menudo, y el 4% consideran que siempre, con respecto a esta pregunta planteada.

Tabla 12 Notificación de manera eficiente y eficaz las órdenes y contratos.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ALGUNAS VECES | 21 | 46,7 | 46,7 | 46,7 |
| | A MENUDO | 22 | 48,9 | 48,9 | 95,6 |
| | SIEMPRE | 2 | 4,4 | 4,4 | 100,0 |
| Total | | 45 | 100,0 | 100,0 | |

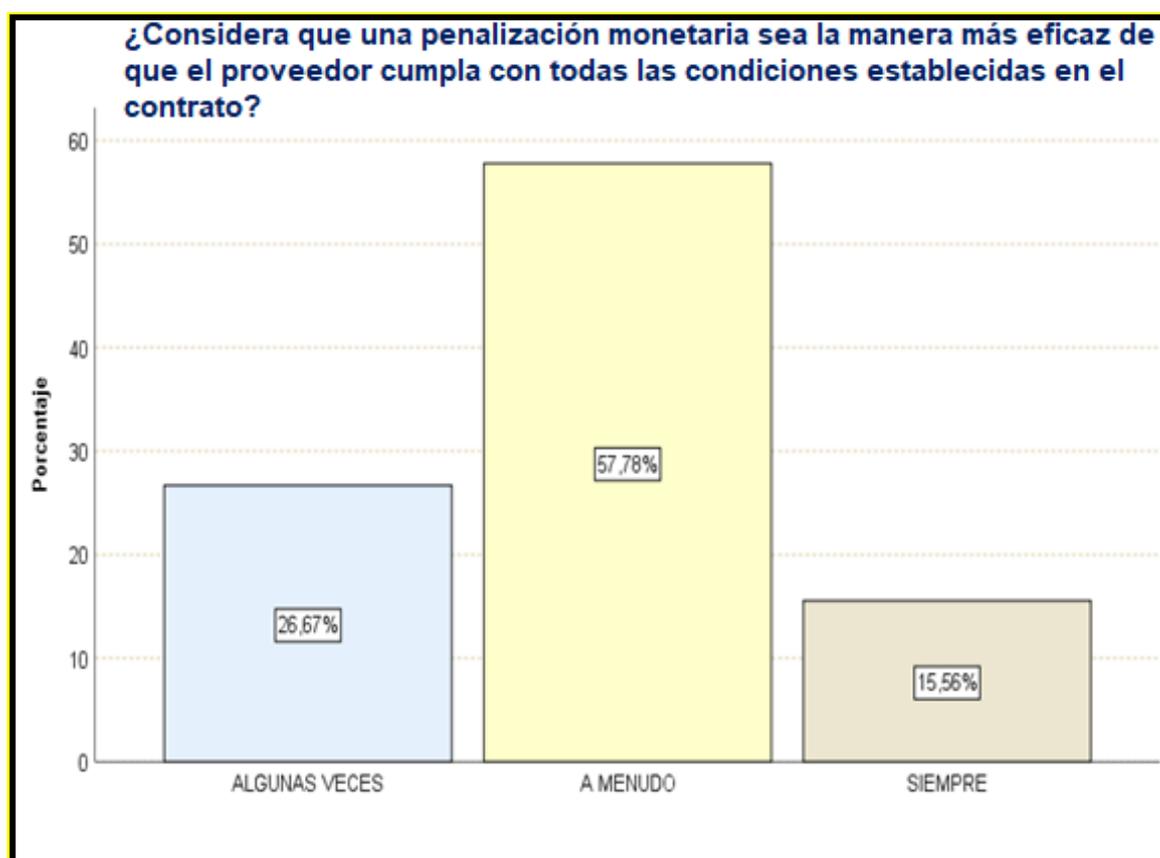


Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores de la M.P.C. Figura 9 Notificación de manera eficiente y eficaz las órdenes y contratos

En la tabla y figura se observa que el 49% de los trabajadores consideran que, a menudo la municipalidad notifica de manera eficiente y eficaz las órdenes y contratos para la oportuna atención de los requerimientos, por otro lado, el 47% consideran que algunas veces, mientras que solo un 4% consideran que siempre, con respecto a esta pregunta planteada.

Tabla 13 Penalización monetaria para el cumplimiento del contrato

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ALGUNAS VECES | 12 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| | A MENUDO | 26 | 57,8 | 57,8 | 84,4 |
| | SIEMPRE | 7 | 15,6 | 15,6 | 100,0 |
| Total | | 45 | 100,0 | 100,0 | |

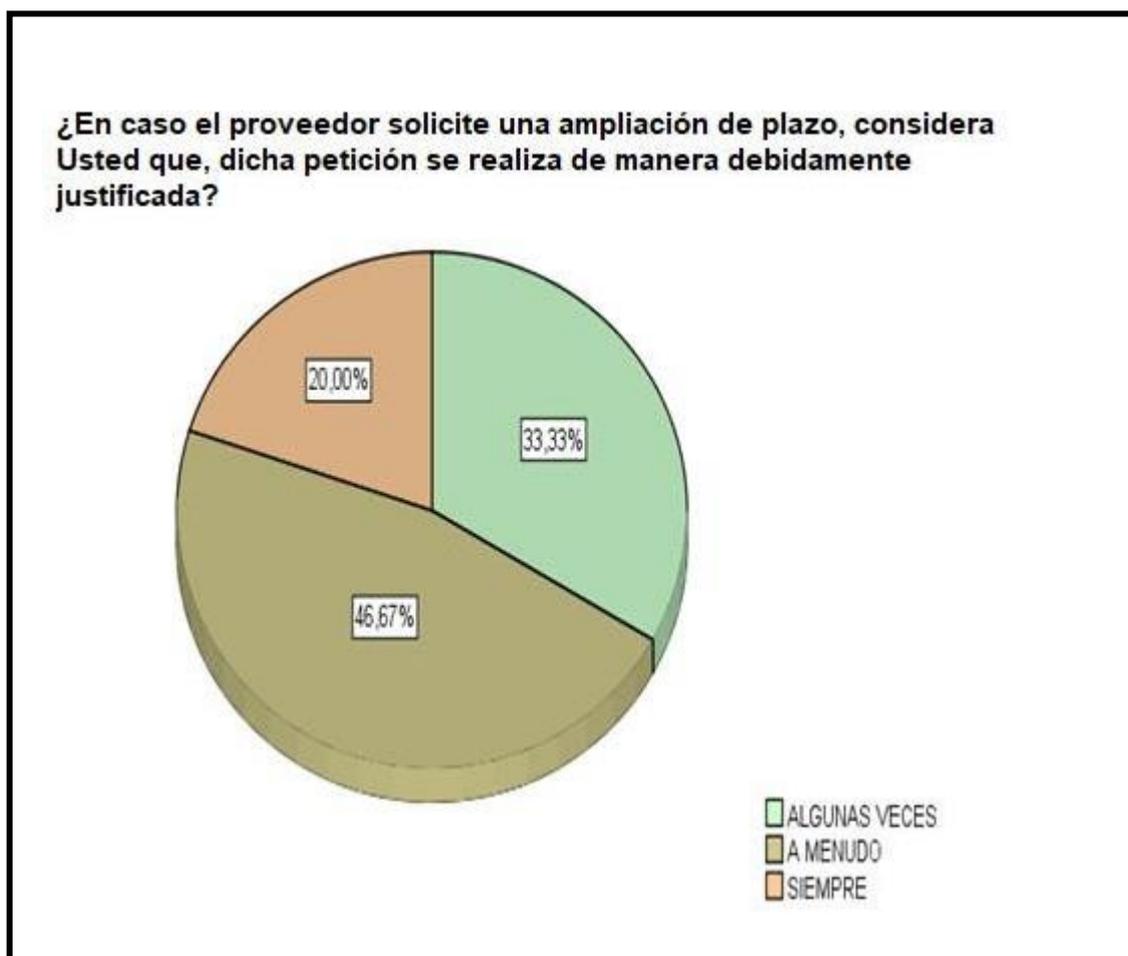


Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores de la M.P.C. Figura 10 Penalización monetaria para el cumplimiento de las condiciones establecidas dentro del contrato.

En la tabla y figura se observa que el 58% considera que, a menudo la aplicación de una penalización monetaria es la forma más eficaz de sancionar al proveedor por incumplimiento del contrato, por otro lado, el 27% considera que algunas veces, mientras que solo el 16% considera que siempre la penalización monetaria es la forma más eficiente de sancionar al proveedor por incumplimiento de contrato.

Tabla 14 Ampliación del plazo establecido y su debida justificación.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ALGUNAS VECES | 15 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | A MENUDO | 21 | 46,7 | 46,7 | 80,0 |
| | SIEMPRE | 9 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | | 45 | 100,0 | 100,0 | |

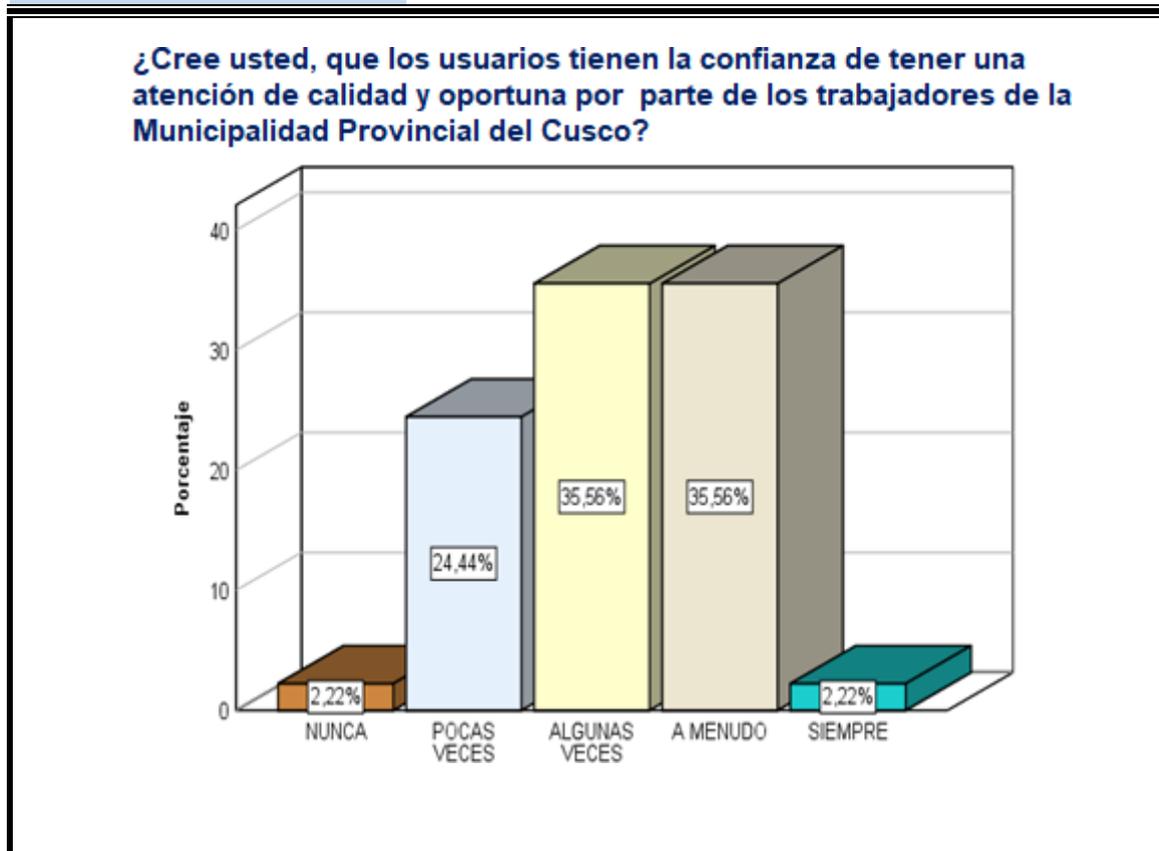


*Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores de la M.P.C.
Figura 11 Ampliación del plazo establecido considerando una debida justificación.*

En la tabla y figura se observa que el 47% de los trabajadores consideran que, a menudo el proveedor o contratista en una ampliación del plazo considera una debida justificación, por otro lado, el 33% consideran que algunas veces, mientras que solo el 20% consideran que siempre, respectivamente a la pregunta planteada.

Tabla 15 Confianza de la población ante una atención de calidad y oportuna.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 1 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| POCAS VECES | 11 | 24,4 | 24,4 | 26,7 |
| ALGUNAS VECES | 16 | 35,6 | 35,6 | 62,2 |
| A MENUDO | 16 | 35,6 | 35,6 | 97,8 |
| SIEMPRE | 1 | 2,2 | 2,2 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

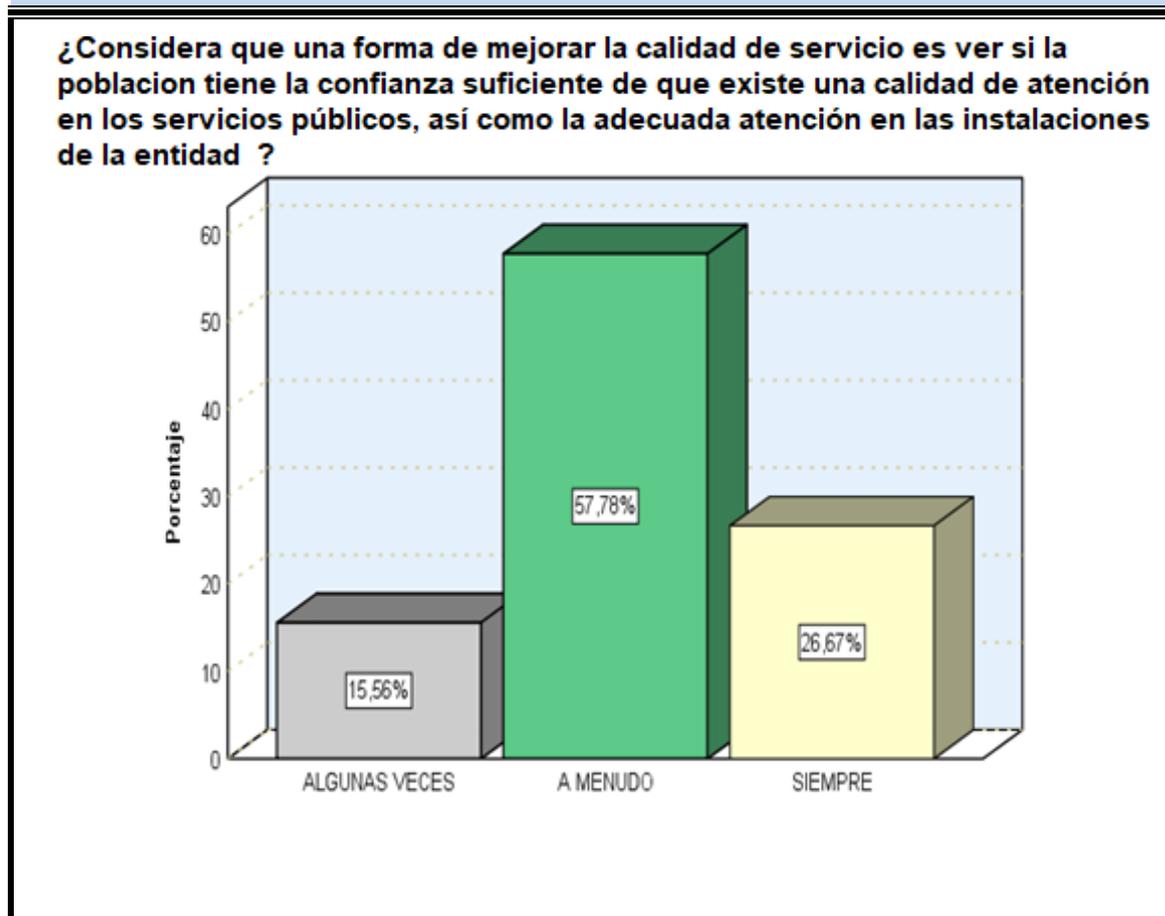


Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores de la M.P.C. Figura 12 La municipalidad y la confianza de la población ante una atención oportuna y de calidad.

En la tabla y figura se observa que el 36% de los trabajadores consideran que, a menudo y que algunas veces, la población posee la confianza de tener una atención oportuna y de calidad, por otro lado, el 24% considera que pocas veces, mientras que solo un 2% considera que nunca, con respecto a esta pregunta planteada.

Tabla 16 Mejora de la calidad del servicio en base a la confianza de la población.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | | | |
| ALGUNAS VECES | 7 | 15,6 | 15,6 | 15,6 |
| A MENUDO | 26 | 57,8 | 57,8 | 73,3 |
| SIEMPRE | 12 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

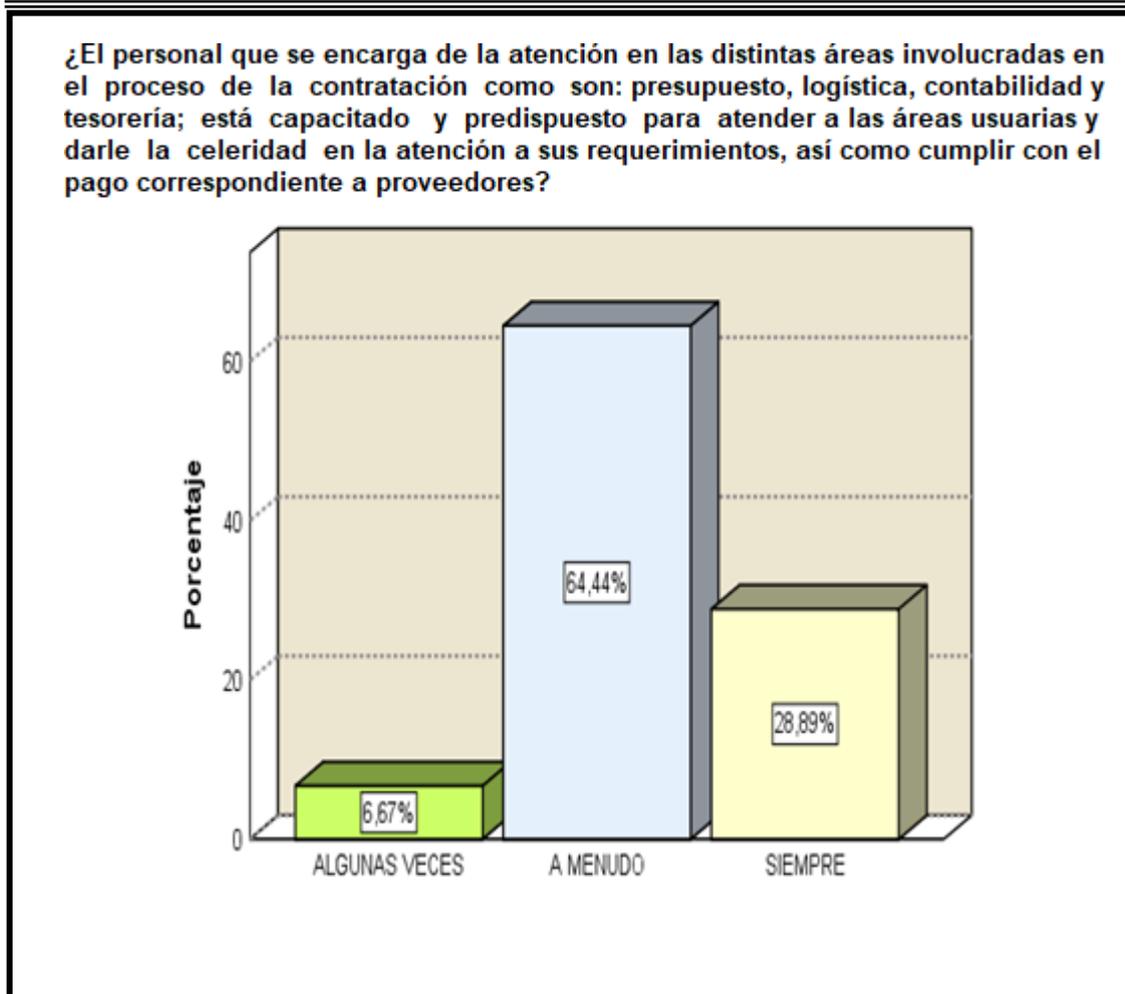


Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores de la M.P.C.
 Figura 13 Mejora de la calidad de servicio en base a la confianza suficiente de la población.

En la tabla y figura se observa que el 58% de los trabajadores consideran que, a menudo la mejora de la calidad de servicio tanto en las instalación de la entidad como en los servicios públicos que brinda la municipalidad, está en la confianza de la población, el 27% consideran que siempre, mientras que el 16% consideran que algunas veces con respecto a esta pregunta planteada.

Tabla 17 Personal capacitado de áreas administrativas para atención oportuna a las áreas usuarias y pago a proveedores.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | | | |
| ALGUNAS VECES | 3 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| A MENUDO | 29 | 64,4 | 64,4 | 71,1 |
| SIEMPRE | 13 | 28,9 | 28,9 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

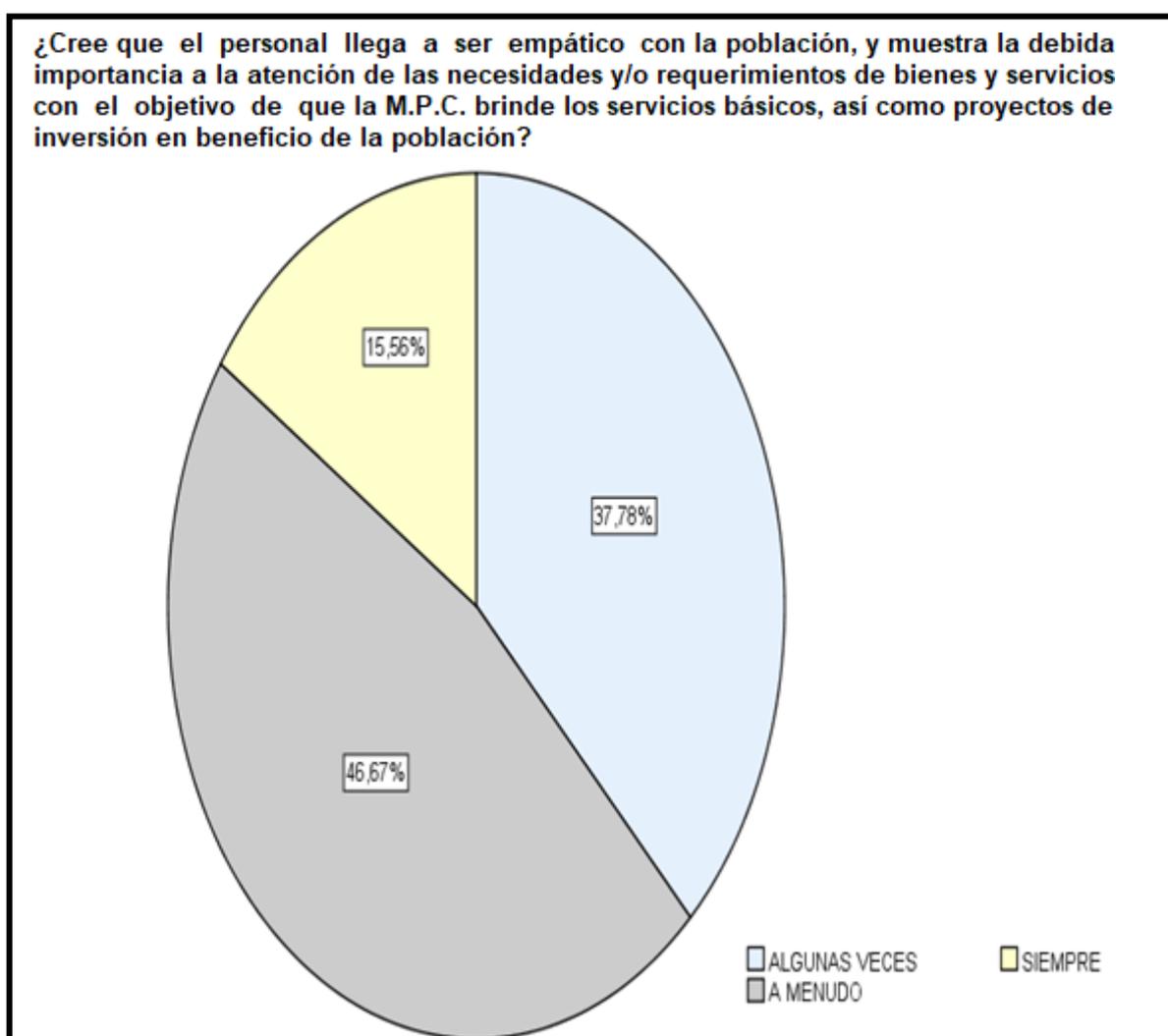


Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores de la M.P.C. Figura 14 Personal Capacitado para una adecuada atención a las áreas usuarias, así como el pago oportuno a proveedores.

En la tabla y figura se observa que el 64% de los trabajadores consideran que, a menudo existe personal capacitado para atender de manera oportuna a las áreas usuarias, así como el pago oportuno a trabajadores, por otro lado, el 29% consideran que siempre, mientras que solo un 7% consideran que algunas veces con respecto a esta pregunta planteada.

Tabla 18 Empatía del personal con la población.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ALGUNAS VECES | 17 | 37,8 | 37,8 | 37,8 |
| | A MENUDO | 21 | 46,7 | 46,7 | 84,4 |
| | SIEMPRE | 7 | 15,6 | 15,6 | 100,0 |
| Total | | 45 | 100,0 | 100,0 | |

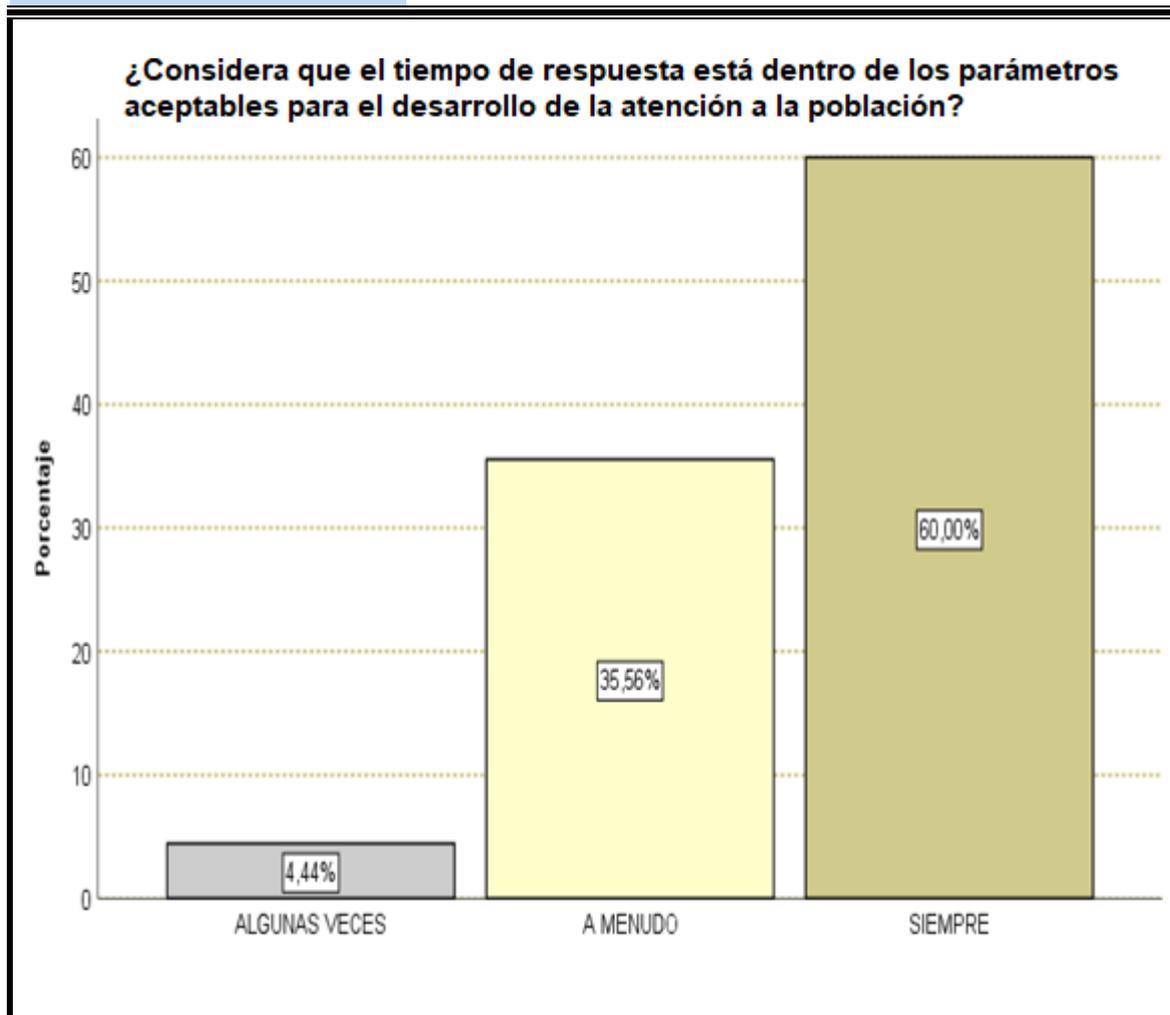


Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores de la M.P.C.
 Figura 15 Personal con empatía para la atención a la población.

En la tabla y figura se observa que el 47% de los trabajadores consideran que, a menudo hay personal con empatía para la atención a las necesidades y/o requerimientos, para la atención de los servicios básicos, así como la ejecución de los proyectos de inversión, por otro lado, el 38% consideran que algunas veces, mientras que solo un 16% consideran que siempre, con respecto a esta pregunta planteada.

Tabla 19 Tiempo de respuesta según parámetros aceptables para la atención.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ALGUNAS VECES | 2 | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| | A MENUDO | 16 | 35,6 | 35,6 | 40,0 |
| | SIEMPRE | 27 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

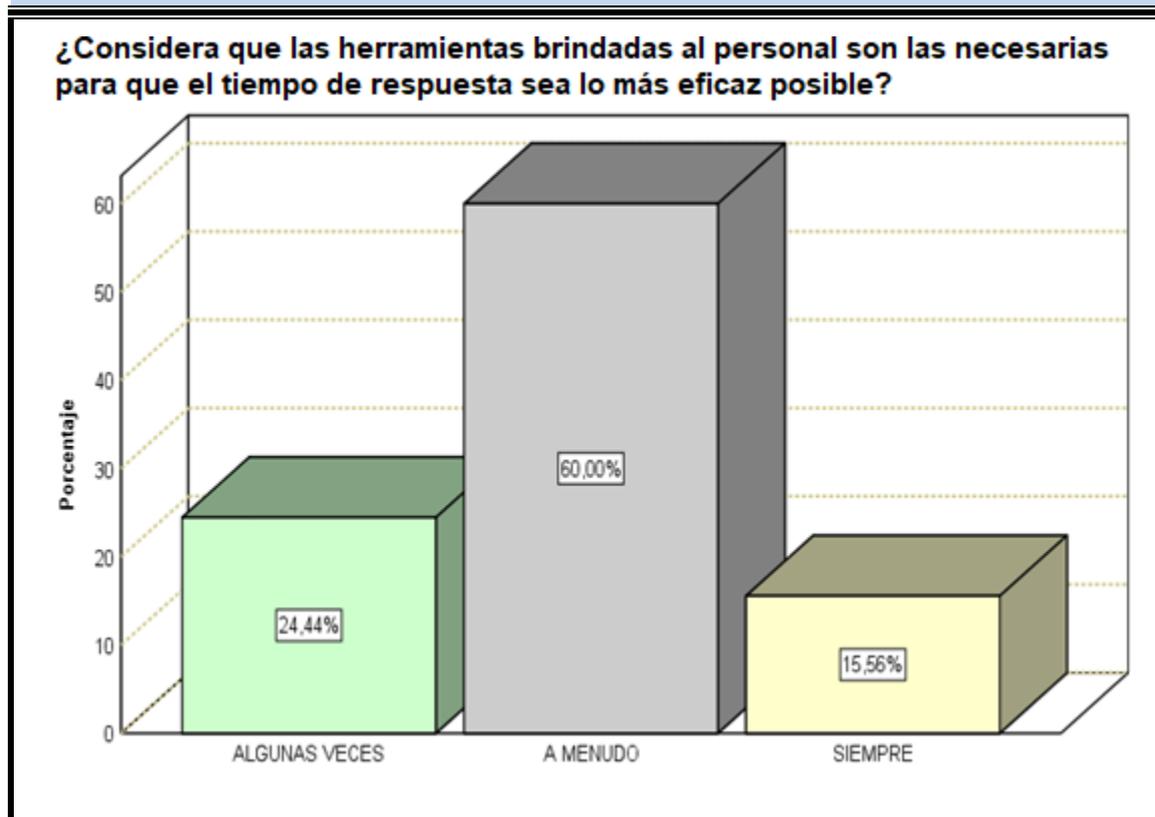


Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores de la M.P.C.
 Figura 16 Tiempo de respuesta aceptables para la atención a la población.

En la tabla y figura se observa que el 60% de los trabajadores consideran que, siempre el tiempo de respuesta está dentro de los parámetros aceptables para la atención de la población, por otro lado, el 36% consideran que a menudo, mientras que el 4% consideran que algunas veces, con respecto a esta pregunta planteada.

Tabla 20 Eficacia de herramientas para que la respuesta sea la más eficaz posible.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | ALGUNAS VECES | 11 | 24,4 | 24,4 | 24,4 |
| | A MENUDO | 27 | 60,0 | 60,0 | 84,4 |
| | SIEMPRE | 7 | 15,6 | 15,6 | 100,0 |
| Total | | 45 | 100,0 | 100,0 | |



Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores de la M.P.C. Figura 17 Herramientas necesarias para mejorar el tiempo y la eficacia de la respuesta.

En la tabla y figura se observa que el 60% de los trabajadores consideran que, a menudo se les brinda las herramientas necesarias para que el tiempo de respuesta sea lo más eficaz posible, por otro lado, el 24% consideran que algunas veces, mientras que solo un 16% consideran que siempre, con respecto a esta pregunta planteada.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de hipótesis

5.1.1. Análisis Correlacional de las Variables

Para realizar la contrastación de hipótesis, es necesario determinar qué tipo de prueba estadística realizar. Por tanto, se realizó la prueba de normalidad la misma que, según sus resultados podremos determinar si utilizaremos una prueba paramétrica o no paramétrica. En tal sentido, de acuerdo con los resultados de la prueba de normalidad de las variables materia de estudio, se aplicó una prueba no paramétrica y posteriormente realizar la contrastación de las Hipótesis utilizando para esta prueba el coeficiente rho de Spearman, que mide y analiza las variables de característica ordinal con la escala tipo Likert de acuerdo con (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2006), para todo este proceso de análisis se utilizó el paquete estadístico SPSS 25.

Por consiguiente, utilizaremos la escala de valoración del coeficiente rho de Spearman, valor de la escala de -1.0 a + 1.0, con intervalos de diferentes valoraciones, donde el valor de 0 es ausencia total de correlación entre las variables de estudio analizadas. Con esta escala de valores de rho de Spearman se realizó el análisis e interpretación. (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2006) hacen una interpretación de cada una de los intervalos de la escala de valor: De 0 a 0.19; muy baja correlación; de 0.20 a 0.39 baja correlación; de 0.40 a 0.59 moderada correlación; de 0.60 a 0.79 buena correlación y de 0.80 a 1.00 muy buena correlación.

En consecuencia, de acuerdo con los resultados obtenidos con la prueba de normalidad, para esta investigación utilizaremos la prueba estadística no paramétrica con el coeficiente de correlación rho de Spearman.

5.1.2. ANÁLISIS CORRELACIONAL DE VARIABLES:

Gestión de compras y Calidad de prestación de servicio a la población.

Se plantea la Hipótesis siguiente:

H₀: *No existe correlación entre la Gestión de compras y Calidad de prestación de servicio a la población.*

H₁: *Existe correlación entre Gestión de compras y Calidad de prestación de servicio a la población.*

Tabla 21 Gestión de compras y Calidad del Servicio

| | | Correlaciones | | | |
|-----------------|----------|----------------------|----------------|--------|-------|
| | | | V1 | V2 | |
| Rho de Spearman | V1: | Coeficiente de | 1,000 | ,687** | |
| | Gestión | correlación | | | |
| | de | Sig. (bilateral) | . | ,000 | |
| | Compras | N | 45 | 45 | |
| | V2: | | Coeficiente de | ,687** | 1,000 |
| | Calidad | correlación | | | |
| | de | Sig. (bilateral) | ,000 | . | |
| | Servicio | N | 45 | 45 | |

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

Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Según los análisis y resultados obtenidos se observa que el nivel de significancia es de 0.00 y al ser un valor menor que 0.05, se rechaza la Hipótesis nula planteada en esta investigación. Así mismo, se observa que el valor del Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.687, que significa una correlación positiva buena. Con este resultado estadístico confirmamos nuestra Hipótesis sobre la existencia de una correlación positiva muy buena entre la gestión de compras y la calidad del servicio.

5.1.3. ANÁLISIS CORRELACIONAL DE VARIABLES:

Formulación del requerimiento y *Calidad de prestación de servicio a la población*.

Se plantea la Hipótesis siguiente:

H₀: No existe correlación entre la Formulación del requerimiento y Calidad de prestación del servicio a la población.

H₁: Existe correlación entre la Formulación del requerimiento y Calidad de prestación del servicio a la población.

Tabla 22 Requerimientos de bienes y servicios; y calidad del servicio a la población.

| Correlaciones | | | D1 | V2 |
|----------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------|------|
| Rho de Spearman | D1: | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,254 |
| | Requerimientos de Bienes y Servicio | Sig. (bilateral) | . | ,020 |
| | | N | 45 | 45 |
| | V2: | | Coeficiente de correlación | ,254 |
| | Calidad de Servicio | Sig. (bilateral) | ,020 | . |
| | | N | 45 | 45 |

Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Según los análisis y resultados obtenidos se observa que el nivel de significancia es de 0.020 y al ser un valor menor que 0.05, se rechaza la Hipótesis nula planteada en esta investigación. Así mismo, se observa que el valor del Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.254, que significa una correlación positiva muy baja. Con este resultado estadístico confirmamos nuestra Hipótesis sobre la existencia de una correlación positiva muy baja entre los requerimientos de bienes y servicios; y la calidad del servicio.

5.1.4. ANÁLISIS CORRELACIONAL DE VARIABLES:

Elaboración del estudio de mercado de bienes y servicios, y Calidad del servicio brindado

Se plantea la Hipótesis siguiente:

Ho: No existe correlación entre la Elaboración del estudio de mercado de bienes y servicios; y Calidad del servicio brindado.

H₁: Existe correlación entre la Elaboración del estudio de mercado de bienes y servicios; y Calidad del servicio brindado

Tabla 23 Elaboracion del estudio de mercado de bienes y servicios; y calidad del servicio a la poblacion.

| Correlaciones | | | D2 | V2 |
|----------------------|-------------------------|-----------------------------|--------|--------|
| Rho de Spearman | D2: | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,690** |
| | Elaboración del Estudio | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | de Mercado | N | 45 | 45 |
| | V2: | Coefficiente de correlación | ,690** | 1,000 |
| | Calidad de Servicio | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 45 | 45 |

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

Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Según los análisis y resultados obtenidos se observa que el nivel de significancia es de 0.00 y al ser un valor menor que 0.05, se rechaza la Hipótesis nula planteada en esta investigación. Así mismo, se observa que valor del Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.690, que significa una correlación positiva buena. Con este resultado estadístico confirmamos nuestra Hipótesis sobre la existencia de una correlación positiva muy buena entre la elaboración del estudio de mercado de bienes y servicios; y la calidad del servicio.

5.1.5. ANÁLISIS CORRELACIONAL DE VARIABLES:

Disponibilidad presupuestal y *Calidad de prestación de servicio a la población.*

Se plantea la Hipótesis siguiente:

H₀: No existe correlación entre la Disponibilidad presupuestal y Calidad de prestación del servicio a la población.

H₁: Existe correlación entre la Disponibilidad presupuestal y Calidad de prestación del servicio a la población.

Tabla 24 Disponibilidad presupuestal y calidad del servicio a la población.

| | | Correlaciones | | |
|--------------------|---------------------------------------|----------------------------|--------|--------|
| | | | D3 | V2 |
| Rho de Spearman | D3: Disponibilidad Presupuestal | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,529** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 45 | 45 |
| | V2: Calidad de Servicio | Coeficiente de correlación | ,529** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 45 | 45 |

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

Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Según los análisis y resultados obtenidos se observa que el nivel de significancia es de 0.00 y al ser un valor menor que 0.05, se rechaza la Hipótesis nula planteada en esta investigación. Así mismo, se observa que valor del Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.529, que significa una correlación positiva buena. Con este resultado estadístico confirmamos nuestra Hipótesis sobre la existencia de una correlación positiva muy buena entre la disponibilidad presupuestal y la calidad del servicio.

5.1.6. ANÁLISIS CORRELACIONAL DE VARIABLES:

Estructuración de órdenes y contratos; y *Calidad de prestación de servicio a la población*.

Se plantea la Hipótesis siguiente:

H₀: No existe correlación entre la estructuración de órdenes y contratos; y la calidad de prestación del servicio a la población.

H₁: Existe correlación entre la estructuración de órdenes y contratos; y la calidad de prestación del servicio a la población.

Tabla 25 Estructuración de órdenes y contratos; y calidad del servicio.

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|----------------|----------------------|-------|-------|
| | | | D4 | V2 |
| Rho de Spearman | D4: | Coefficiente de | 1,000 | ,290 |
| | Estructuración | correlación | | |
| | de Ordenes | Sig. (bilateral) | . | ,003 |
| | Y contratos | N | 45 | 45 |
| | V2: | Coefficiente de | ,290 | 1,000 |
| | Calidad | correlación | | |
| | del | Sig. (bilateral) | ,003 | . |
| | Servicio | N | 45 | 45 |

Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Según los análisis y resultados obtenidos se observa que el nivel de significancia es de 0.03 y al ser un valor menor que 0.05, se rechaza la Hipótesis nula planteada en esta investigación. Así mismo, se observa que el valor del Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.290, que significa una correlación positiva muy baja. Con este resultado estadístico confirmamos nuestra Hipótesis sobre la existencia de una correlación positiva muy baja entre la estructuración de órdenes y contratos; y la calidad del servicio.

5.1.7. ANÁLISIS CORRELACIONAL DE VARIABLES:

Ejecución de la prestación del servicio o contratación de la compra; y Calidad de prestación del servicio a la población.

Se plantea la Hipótesis siguiente:

H₀: No existe correlación entre la Ejecución de la prestación del servicio o contratación de la compra; y Calidad de prestación del servicio a la población.

H₁: Existe correlación entre la Ejecución de la prestación del servicio o contratación de la compra; y Calidad de prestación del servicio a la población.

Tabla 26 Ejecucion de compra o servicio y calidad del servicio a la poblacion.

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|--------------|----------------------|--------|--------|
| | | | D5 | V2 |
| Rho de Spearman | D5: | Coeficiente de | 1,000 | ,776** |
| | Ejecución de | correlación | | |
| | Compra o | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | servicio | N | 45 | 45 |
| | V2: | Coeficiente de | ,776** | 1,000 |
| | Calidad | correlación | | |
| | del | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | Servicio | N | 45 | 45 |

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

Fuente: Elaboración propia, sobre la base de la encuesta aplicada a los trabajadores.

Según los análisis y resultados obtenidos se observa que el nivel de significancia es de 0.00 y al ser un valor menor que 0.05, se rechaza la Hipótesis nula planteada en esta investigación. Así mismo, se observa que el valor del Coeficiente de Correlación de Spearman de 0.776, que significa una correlación positiva buena. Con este resultado estadístico confirmamos nuestra Hipótesis sobre la existencia de una correlación positiva buena, entre la ejecución de la compra o servicio y la calidad del servicio.

5.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares

La Municipalidad Provincial del Cusco es un organismo del estado que promueve una adecuada prestación de servicios públicos, además fomenta el bienestar y desarrollo integral de la comunidad local. Por esta razón, en la presente investigación se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de compras menores a 8 UIT y la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Provincial del Cusco. En ese sentido, el objetivo fue demostrado realizando la contrastación de hipótesis con la prueba estadística, obteniendo un Coeficiente de correlación de Spearman de 0.685, valor que nos corrobora la existencia de una correlación positiva buena entre las variables estudiadas. Resultado que nos permitió confirmar nuestra hipótesis planteada y concluyendo que: Existe una relación entre la gestión de compras menores a 8 UIT y la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Provincial del Cusco.

Por otro lado, se realizó la contrastación de los resultados de las investigaciones nacionales e internacionales presentadas en esta investigación, determinando las coincidencias o discrepancias de nuestro trabajo de investigación con las otras investigaciones, como así lo se explica a continuación:

En esa misma dirección, Jaya (2017), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, menciona que en su investigación nombrada “Valoración de la calidad y complacer las prestaciones de salud privadas en Quito bajo el modelo Servqual”, tuvo como objetivo determinar el rango de calidad según el sustento a la complacencia del individuo, según la utilización del modelo SERVQUAL, dentro de entidades de salud privados en la ciudad de Quito. Llegando a concluir que el trabajo duro, ayudará en el desarrollo de medidas que se relacionan en la elaboración de la calidad de prestaciones que se les da a los individuos (pacientes externos), sin embargo, se encontró que la satisfacción total según el Modelo SERVQUAL muestra diferentes puntos de vistas de los encuestados. A nivel global más del 58% muestran grado medio dentro de la escala, dentro de las dimensiones se resaltan la tangibilidad y confiabilidad presentando un 50%

adecuadamente, sin embargo, la capacidad de respuesta y la empatía muestran un 60% debido al tipo de atención y la amabilidad que tiene el personal de salud de la clínica Pichincha. Podemos observar una ligera coincidencia o similitud con nuestra investigación con los resultados frente a la calidad del servicio brindado por las entidades públicas.

En su trabajo, Encinales, Zambrano y Mora (2018), Universidad Santo Tomás, Colombia, muestra dentro de su trabajo con nombre “La contratación directa en Colombia una forma para impulsar los medios de contratos o la manera para afectar la gestión pública”, cuyo objetivo fue examinar las técnicas de contratación directa dentro del país, lo cual ayuda a no tener clara las normativas públicas y elaborar situaciones corruptas transgrediendo las leyes de contratación. Dicha investigación muestra los resultados y se llegó a concluir que la contratación directa es fundamental y endeble esto incita a que se propicien problemas de inmoralidad en Colombia ya que se saltan o trasgreden los fundamentos de elección específica y claridad que se dan durante un acuerdo público. Aquí se puede apreciar, que no hay un punto de coincidencia con las conclusiones de nuestro trabajo, sin embargo, el tema de actos de corrupción, si afectan la prestación de servicios que brinda una institución del estado.

Por otro lado, Alarcón (2017), Universidad de los Llanos, Colombia, menciona que en su trabajo titulado “Examinación de la Calidad del Servicio dentro de las salas de emergencia de los hospitales en la ciudad de Villavicencio”, cuyo objetivo fue estudiar la calidad del servicio dentro del rubro público. Llegó a concluir que tanto la calidad de prestaciones realizadas a individuos de control fiscal, muestra que más del 80% de individuos dentro del estudio mencionan que se encuentran satisfechos con las prestaciones recibidas por parte de la entidad. De igual manera hacemos hincapié en la dimensión de más baja estandarización que es de componentes tocables, todo ello es porque se encuentra relacionado con la falta de conocimiento de estándares, los que son materiales e instrumentales, así como el lugar a trabajar esencialmente por los

individuos que están a mayor distancia de la ciudad, ya que actualmente las instalaciones están en Villavicencio. Con relación a este estudio, nuestro trabajo si muestra coincidencias satisfactorias relacionadas a la calidad del servicio brindado y sobre todo su beneficio.

Por otro lado, Bendezú (2019), Universidad Nacional de Huancavelica, en su investigación titulada “Compras directas y el manejo en la institución de Castrovirreyna, Huancavelica 2017”, cuyo objetivo fue analizar la vinculación entre las variables y sus dimensiones planteadas en la entidad pública de Huancavelica. Los resultados muestran que la apreciación de los empleados de la entidad pública sobre las compras directas, más de la mitad piensa que es adecuada. Concluyendo que hay un vínculo fuerte entre las variables dentro de la municipalidad de Huancavelica, mostrando un Spearman de 0,895. Aquí también se aprecia grandes coincidencias con nuestro trabajo relacionado con las compras directas en la Municipalidad estudiada.

Por otro lado, Sánchez (2019), Universidad Nacional de Huancavelica, en su investigación nombrada “El manejo interno y las compras directas debajo de 8 UIT en la Institución nacional de Huancavelica durante el 2018”, cuyo objetivo fue analizar el vínculo entre las variables de estudio, manejo interno y compras directas por debajo de las 8 UIT, planteadas en la institución superior de Huancavelica. Donde la metodología empleada fue de tipo aplicada, presenta un nivel correlacional y un enfoque cuantitativo, teniendo como muestra a un total de 35 trabajadores. Concluyendo en sus resultados que el proceder de los empleados de la institución superior educativa de Huancavelica, donde el 57% indican que el manejo interno es decepcionante, el 66% menciona que es moderado y finalmente el 29% dice que su valoración es elevada. Donde finalmente llegaron a concluir que el vínculo según el Spearman es 0,70 dándole una conexión aceptable, el 5.7% de empleados menciona que el manejo interior es deplorable, así mismo también dicen que las negociaciones directas menores a 8 UITs es insuficiente

mientras que más del 80% de individuos dice que es aceptable; en esta investigación podemos apreciar que las variables utilizadas son bastante similares al nuestro, así como los resultados obtenidos concluyen de manera análoga con nuestro estudio.

Finalmente, Rodríguez (2018), Universidad Peruana de Los Andes, en su trabajo titulado “Gestión y calidad de prestaciones en la organización pública de Quero”, cuyo objetivo fue analizar el vínculo entre las variables mencionadas dentro de la entidad pública de Quero. Concluyendo que se aprecia un vínculo fuerte entre ambas variables de estudio dentro de la entidad pública del distrito de Quero durante el 2017, de acuerdo con los resultados que muestran el grado de administración dentro de las entidades distritales de Quero, donde el 63.3% de encuestados dice que es mala, mientras que un 35.7% refuta diciendo que es óptima. Sin embargo, también se opina que la aplicación de la administración de Quero es un 96.7% inadecuada a su vez el restante grupo 3.3% dice que es moderada. Este estudio a comparación de los resultados de nuestro trabajo, se aprecia una gran diferencia y discrepancias en cuanto a ambas conclusiones, donde no hay coincidencias.

CONCLUSIONES

En esta etapa de la investigación se presentan las conclusiones:

- 1.- De acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados se concluye que: Existe una correlación positiva entre la gestión de compras menores a 8 UIT y la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021, conclusión que se sustenta con el rechazo de la hipótesis nula H_0 al obtener un resultado del p-valor de 0.000 menor que 0.05 Al mismo tiempo, se observa el valor del coeficiente de rho de Spearman de 0.687 lo que nos indica que la correlación es buena y positiva entre ambas variables. Finalmente, con estos resultados estadísticos confirmamos nuestra Hipótesis planteada.
- 2.- En esa misma línea, se concluye que: Entre una adecuada formulación de requerimientos de bienes y servicios, y la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, donde existe una correlación positiva muy baja, conclusión que se sustenta con el rechazo de la hipótesis nula H_0 al obtener un resultado del p-valor de 0.020 menor que 0.05 Igualmente, se observa que el valor del coeficiente de rho de Spearman de 0.254 que nos indica que la correlación es muy baja y positiva entre ambas variables. Finalmente, con estos resultados estadísticos confirmamos nuestra Hipótesis planteada, aunque con un valor muy bajo.
- 3.- Igualmente, en la relación entre la Elaboración del estudio de mercado de los bienes y servicios; y la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, concluye que: Existe una correlación positiva buena, conclusión que se sustenta con el rechazo de la hipótesis nula H_0 al obtener un resultado del p-valor de 0.000 menor que 0.05 Igualmente, se observa que el valor del coeficiente de rho de Spearman de 0.690, que nos indica que la correlación es buena y positiva entre ambas variables. Finalmente, con estos resultados estadísticos confirmamos nuestra Hipótesis planteada.

- 4.- Por otro lado, con relación a la disponibilidad presupuestal y la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, se concluye que: Existe una correlación positiva moderada, conclusión que se sustenta con el rechazo de la hipótesis nula H_0 al obtener un resultado del p-valor de 0.000 menor que 0.05. Igualmente, se observa que el valor del coeficiente de rho de Spearman de 0.529 que nos indica que la correlación es positiva moderada entre ambas variables. Finalmente, con estos resultados estadísticos confirmamos nuestra Hipótesis planteada.
5. – Del mismo modo, en la relación entre la estructuración de órdenes y contratos; y la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, se concluye que: Existe una correlación positiva muy baja, conclusión que se sustenta con el rechazo de la hipótesis nula H_0 al obtener un resultado del p-valor de 0.000 menor que 0.05. Igualmente, se observa que el valor del coeficiente de rho de Spearman de 0.290 que nos indica que la correlación es muy baja y positiva entre ambas variables. Finalmente, con estos resultados estadísticos confirmamos nuestra Hipótesis planteada.
- 6.- Finalmente, en la relación entre la ejecución de prestación de servicios y contratación de compras; y la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, se concluye que: Existe una correlación positiva buena, conclusión que se sustenta con el rechazo de la hipótesis nula H_0 al obtener un resultado del p-valor de 0.000 menor que 0.05. Igualmente, se observa que el valor del coeficiente de rho de Spearman de 0.776 que nos indica que la correlación es buena y positiva entre ambas variables. Finalmente, con estos resultados estadísticos confirmamos nuestra Hipótesis planteada.

RECOMENDACIONES

En esta etapa de la investigación, se presentan recomendaciones en función de las conclusiones antes mencionadas.

- 1.- De acuerdo con las conclusiones, que nos permitió determinar la existencia de una correlación positiva buena entre la gestión de compras y la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Provincial del Cusco. Se recomienda implementar políticas para mejorar, potenciar y propender a una gestión de compras eficiente para mejorar la calidad de prestación de servicios que brinda la Municipalidad Provincial del Cusco.
- 2.- Igualmente de acuerdo con las conclusiones en la que se determina que existe una correlación positiva muy baja entre una adecuada formulación de requerimientos de bienes y servicios, y la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco. Se recomienda implementar normas y procedimientos adecuados, para mejorar y potenciar la formulación de requerimientos de bienes y servicios orientados a mejorar la calidad de prestación de servicios que brinda la Municipalidad Provincial del Cusco.
- 3.- Por otro lado, con las conclusiones en la que se determina que existe una correlación positiva entre la elaboración del estudio de mercado de los bienes y servicios; y la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco. Se recomienda implementar y desarrollar procedimientos adecuados para hacer estudios de mercado oportunos de los bienes y servicios con el fin de tener una respuesta inmediata a los requerimientos, y de esta manera mejorar la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Provincial del Cusco.
- 4.- Así mismo, con las conclusiones en la que se determina que existe una correlación positiva muy baja en relación a la disponibilidad presupuestal y la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco. Se recomienda implementar políticas en materia de presupuesto para mejorar y potenciar la calidad de prestación de servicios que brinda la Municipalidad Provincial del Cusco.

- 5.- Igualmente de acuerdo con las conclusiones en la que, se determina que existe una correlación positiva muy baja entre la estructuración de órdenes y contratos; y la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco. Se recomienda implementar normas y procedimientos adecuados, para mejorar y optimizar la capacidad humana con el que cuenta la Municipalidad, con el fin de que una orden de compra o contrato se estructure y notifique de manera oportuna para la atención inmediata a las necesidades de las áreas usuarias, todo orientado a mejorar la calidad de prestación de servicios que brinda la Municipalidad Provincial del Cusco.
- 6.- Finalmente de acuerdo con las conclusiones en la que, se determina que existe una correlación positiva entre la ejecución de prestación de servicios y contratación de compras; y la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco. Se recomienda implementar normas y procedimientos adecuados y oportunos, para mejorar y potenciar la ejecución de las compras para una respuesta inmediata a los requerimientos de las áreas usuarias, con el fin de atender los servicios públicos o ejecución de proyectos de inversión pública y así mejorar la calidad de prestación de servicios que brinda la Municipalidad Provincial del Cusco a la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ávila Baray, H. L. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. México: Instituto Tecnológico de Cd. Cuauhtémoc.
- 2.- Bendezú (2019). *Compras directas y el control en la municipalidad distrital de Atólica Reyna, Huancavelica 2017*. Universidad Nacional de Huancavelica.
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2938/TESIS-2019-ADMINISTRACION-BENDEZU-GARCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 3.- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- 4.- Malpartida, Ordoñez y Zavaleta (2018). *Propuesta de mejora de la calidad del servicio de la gestión de compras en la sede central de la SUNAT*. Universidad del Pacífico.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2087/Lucho_Tesis_mae_stria_2018.pdf?sequence=1
- 5.- Chung, García, Rupailla, La roche (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- 6.- Saavedra (2019). *Propuesta de un modelo de calidad de servicio para mejorar la calidad de la atención en la municipalidad distrital de moro*.

Universidad Nacional del Santa.

<http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3219/48907.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

7.- Rodríguez (2018). Gestión y calidad del servicio en la municipalidad distrital de San José de Quero. Universidad Peruana de los Andes.

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/697/T032_72_111264_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

8.- Encinales, Zambrano, Mora (2018). La contratación directa en Colombia una alternativa para agilizar los procesos contractuales o una vía para defraudar a la administración pública. Universidad Santo Tomas.

<https://repository.usta.edu.co/jspui/bitstream/11634/15656/1/2018andresencinales.pdf>

9.- Rivera (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Universidad Católica de Santiago de

Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

10.- Salas (2017). Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector

Público. Caso Contraloría Departamental del Meta. Universidad de Manizales.

https://ridum.umanizales.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12746/3429/1/Salas_Ginna_2017.pdf

11.- Ortiz (2017). Plan de mejora de calidad en el área de servicio del

restaurante NUEMA, Quito-Ecuador. UDLA.

<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6523/1/UDLA-EC-TIAEHT-2017-08.pdf>

12.- Jaya (2017). Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios hospitalarios privados de la ciudad de Quito bajo la teoría del modelo SERVQUAL. Universidad Técnica de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26418/1/40%20GIS.pdf>

13.- Welch, & Comer. (1988). *Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. Obtenido de <http://www.uv.es/friasnav/>

14.- Wiersma, , & Gronlund, . (1986). *Fiabilidad y Validez en la Investigación Social*. Mexico.

ANEXOS

Anexos: Matriz de consistencia

“LA GESTIÓN DE COMPRAS MENORES A 8 UIT Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPAL PROVINCIAL DEL CUSCO 2021”

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTEISIS GENERAL | VARIABLE INDEPENDIENTE | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|--|--|---|------------------------|--|--|---|
| ¿En qué medida la gestión de compras menores a 8UIT incide en la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021? | Determinar si la gestión de compras menores a 8UIT incide en la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021. | La gestión de compras menores a 8UIT y su relación con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021. | Gestión de compras | Formulación del requerimiento Elaboración del estudio de mercado Disponibilidad presupuestal Estructuración de órdenes y contratos Ejecución de prestación | Especificaciones técnicas Cotizaciones de proveedores Certificación de crédito presupuestario Elaboración de acuerdos y contratos Penalidades Ampliación de plazo | Tipo de investigación: Aplicada Población: 120 trabajadores administrativos Muestra: 45 trabajadores administrativos Nivel de investigación: Descriptivo Diseño: No experimental, correlacional y transversal |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | VARIABLE DEPENDIENTE | DIMENSIONES | INDICADORES | Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario |
| ¿En qué medida una adecuada formulación de requerimientos de bienes y servicios se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021? | Determinar si la adecuada formulación de requerimientos de bienes y servicios se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021. | Una adecuada formulación de requerimientos de bienes y servicios se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021. | | Fiabilidad | Confianza | |

| | | | | | | |
|--|---|---|-----------------------------|------------------------|-------------------|--|
| ¿En qué medida el estudio de mercado de los bienes y servicios se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021? | Determinar si el estudio de mercado de los bienes y servicios se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021. | El estudio de mercado de los bienes y servicios se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021. | Calidad del servicio | Empatía | Comprensión | |
| ¿En qué medida la disponibilidad presupuestal se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021? | Determinar si la disponibilidad presupuestal se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021. | La disponibilidad presupuestal se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021. | | Capacidad de respuesta | Tiempo de entrega | |
| ¿En qué medida la emisión oportuna de órdenes de compra y servicios se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021? | Determinar si la emisión oportuna de órdenes de compra y servicios se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021. | La emisión oportuna de órdenes de compra y servicios se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021. | | | | |
| ¿En qué medida la ejecución de la compra o prestación del servicio se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021? | Determinar si la ejecución de la compra o prestación del servicio se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021. | La ejecución de la compra o prestación del servicio se relaciona con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial del Cusco, 2021. | | | | |

ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN DE COMPRAS MENORES A 8 UIT Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO 2021

Buen día, estamos realizando una encuesta para valorar la gestión de compras menores a 8 UIT y su incidencia en la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial del Cusco 2021.

Instrucciones:

Prosiguiendo, veras una lista de interrogaticas sobre la gestión de compras menores a 8 UIT y localidad del servicio. Se valorará sus respuestas señaladas cada uno de los casilleros que se postulan más adelante, de acuerdo con los siguientes valores:

Marca 1 si tu respuesta es NUNCA
 Marca 2 si tu respuesta es POCAS VECES
 Marca 3 si tu respuesta es ALGUNAS VECES
 Marca 4 si tu respuesta es A MENUDO
 Marca 5 si tu respuesta es SIEMPRE

| N° | Variable 01: Compras menores a 8 UIT | | | | |
|---|--|-----------|-----------|-----------|----------|
| | Dimensión: Formulación del requerimiento | | | | |
| | N | PV | AV | AM | S |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Considera usted si el cuadro de necesidades que la Municipalidad maneja contiene las principales deficiencias cuando se requiere hacer una compra menor a 8 UIT? | | | | |
| 2 | ¿Cree usted que las especificaciones técnicas que se manejan de manera interna llegan a complementar o apoyar a la resolución del cuadro de necesidades cuando se requiere? | | | | |
| | N | PV | AV | AM | S |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ¿Debe tenerse en cuenta a la hora de realizar un estudio de mercado a una gama de proveedores, para así tener un panorama general de precios y calidad? | | | | |
| 4 | ¿Cree usted que la devolución rápida de la cotización de parte del proveedor ayuda a que el proceso de compra menor a 8 UIT sea mucho más eficiente? | | | | |
| Dimensión: Disponibilidad presupuestal | | | | | |
| | N | PV | AV | AM | S |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿Cree usted que la entidad tiene la seguridad de que la contratación sea atendida por el proveedor según los términos de referencia o especificaciones técnicas de las áreas usuarias? | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 6 | ¿Considera Usted que la certificación de crédito presupuestario como etapa inicial de la ejecución del gasto, garantice la materialización de la contratación? | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|

| Dimensión: Estructuración de las órdenes y contratos | | N | PV | AV | AM | S |
|---|--|---|----|----|----|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 7 | ¿Considera que se realiza oportunamente la emisión de la orden de compra o servicio y en caso corresponda el Contrato? | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 8 | ¿Cree que la Municipalidad notifica de manera eficiente y eficaz, las órdenes y contratos para la oportuna atención de los requerimientos? | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|

| Dimensión: Ejecución de la prestación | | N | PV | AV | AM | S |
|--|--|---|----|----|----|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 9 | ¿Considera que una penalización monetaria sea la manera más eficaz de que el proveedor cumpla con todas las condiciones establecidas en el contrato? | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 10 | ¿En caso el proveedor solicite una ampliación de plazo, considera Usted que, dicha petición se realiza de manera debidamente justificada? | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|

Variable 02: Calidad del servicio

| Dimensión Fiabilidad | | N | PV | AV | AM | S |
|-----------------------------|--|---|----|----|----|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 11 | ¿Cree usted, que los usuarios tienen la confianza de tener una atención de calidad y oportuna por parte de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Cusco? | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 12 | ¿Considera que una forma de mejorar la calidad de servicio es ver si la población tiene la confianza suficiente de que existe una calidad de atención en los servicios públicos, así como la adecuada atención en las instalaciones de la entidad? | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|

| Dimensión: Empatía | | N | PV | AV | AM | S |
|---------------------------|--|---|----|----|----|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 13 | ¿El personal que se encarga de la atención en las distintas áreas involucradas en el proceso de la contratación como son: presupuesto, logística, contabilidad y tesorería; está capacitado y predispuesto para atender a las áreas usuarias y darle la celeridad en la atención a sus requerimientos, así como cumplir con el pago correspondiente a proveedores? | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|---|---|----|----|----|---|
| 14 | ¿Cree que el personal llega a ser empático con la población, y muestra la debida importancia a la atención de las necesidades y/o requerimientos de bienes y servicios con el objetivo de que la M.P.C. brinde los servicios básicos, así como proyectos de inversión en beneficio de la población? | | | | | |
| Dimensión: Capacidad de respuesta | | N | PV | AV | AM | S |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | ¿Considera que el tiempo de respuesta está dentro de los parámetros aceptables para el desarrollo de la atención a la población? | | | | | |
| 16 | ¿Considera que las herramientas brindadas al personal son las necesarias para que el tiempo de respuesta sea lo más eficaz posible? | | | | | |

Anexo 4. Validación del Instrumento – Juicio de Expertos.

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES VALIDADOR: Dr. Ing. ESCOBEDO APESTEGUI, Franklin McDonald
 1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UTP- UIGV-
 1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: "LA GESTIÓN DE COMPRAS MENORES A 8 UIT Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO 2021"
 1.4. AUTORIA DEL INSTRUMENTO: APELLIDOS Y NOMBRES: VENERO MUÑOZ, Sila Milena

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| CRITERIOS | INDICADORES | INACEPTABLE | | | | | MINIMAMENTE ACEPTABLE | | ACEPTABLE | | |
|--------------------|--|-------------|------|------|------|------|-----------------------|------|-----------|------|-------|
| | | 4 0% | 4 5% | 5 0% | 6 0% | 6 5% | 7 0% | 8 0% | 8 5% | 9 0% | 1 00% |
| 1. Claridad | Está formulado con lenguaje. | | | | | | | | | | X |
| 2. Objetividad | Está adecuado a las leyes y principios científicos. | | | | | | | | | | X |
| 3. Actualidad | Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación. | | | | | | | | | | X |
| 4. Organización | Existe una organización lógica. | | | | | | | | | | X |
| 5. Eficiencia | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales. | | | | | | | | | | X |
| 6. Intencionalidad | Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis. | | | | | | | | | | X |
| 7. Consistencia | Se respalda en fundamentos teóricos y/o Científicos | | | | | | | | | | X |
| 8. Coherencia | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores. | | | | | | | | | | X |
| 9. Metodología | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis. | | | | | | | | | | X |
| 10. Pertinencia | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico, | | | | | | | | | | X |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

EL INSTRUMENTO CUMPLE
 LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN:

EL INSTRUMENTO NO CUMPLE
 CON LOS REQUISITOS PARA SU
 APLICACIÓN:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

LIMA, 30 DE JUNIO DEL 2022



DNI: 08257238

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES VALIDADOR: Mg. Ing. ANGELES ROMERO JORGE E.
- 1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial.
- 1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: "LA GESTIÓN DE COMPRAS MENORES A 8 UIT Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO 2021"
- 1.4. AUTORÍA DEL INSTRUMENTO: APELLIDOS Y NOMBRES: VENERO MUÑOZ, Sila Milena

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| CRITERIOS | INDICADORES | INACEPTABLE | | | | | MINIMAMENTE ACEPTABLE | | | ACEPTABLE | |
|---------------------|--|-------------|-----|-----|-----|-----|-----------------------|-----|-----|-----------|------|
| | | 40% | 45% | 50% | 60% | 65% | 70% | 80% | 85% | 90% | 100% |
| 11. Claridad | Está formulado con lenguaje. | | | | | | | | | | X |
| 12. Objetividad | Está adecuado a las leyes y principios científicos. | | | | | | | | | | X |
| 13. Actualidad | Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación. | | | | | | | | | | X |
| 14. Organización | Existe una organización lógica. | | | | | | | | | | X |
| 15. Eficiencia | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales. | | | | | | | | | | X |
| 16. Intencionalidad | Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis. | | | | | | | | | | X |
| 17. Consistencia | Se respalda en fundamentos teóricos y/o Científicos | | | | | | | | | | X |
| 18. Coherencia | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores. | | | | | | | | | | X |
| 19. Metodología | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis. | | | | | | | | | | X |
| 20. Pertinencia | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico, | | | | | | | | | | X |

95%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

EL INSTRUMENTO CUMPLE
LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN:
EL INSTRUMENTO NO CUMPLE
CON LOS REQUISITOS PARA SU
APLICACIÓN:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

LIMA, 25 DE JUNIO DEL 2022



CIP: 230939

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES VALIDADOR: Mag. Ing. Raúl DIAZ DIAZ

1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACION: "LA GESTIÓN DE COMPRAS MENORES A 8 UIT Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO 2021"

1.4. AUTORÍA DEL INSTRUMENTO: APELLIDOS Y NOMBRES: VENERO MUÑOZ, Sila Milena

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| CRITERIOS | INDICADORES | INACEPTABLE | | | | | MINIMAMENTE ACEPTABLE | | | ACEPTABLE | |
|---------------------|--|-------------|-----|-----|-----|-----|-----------------------|-----|-----|-----------|------|
| | | 40% | 45% | 50% | 60% | 65% | 70% | 80% | 85% | 90% | 100% |
| 21. Claridad | Está formulado con lenguaje. | | | | | | | | | | X |
| 22. Objetividad | Está adecuado a las leyes y principios científicos. | | | | | | | | | | X |
| 23. Actualidad | Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación. | | | | | | | | | | X |
| 24. Organización | Existe una organización lógica. | | | | | | | | | | X |
| 25. Eficiencia | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales. | | | | | | | | | | X |
| 26. Intencionalidad | Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis. | | | | | | | | | | X |
| 27. Consistencia | Se respalda en fundamentos teóricos y/o científicos | | | | | | | | | | X |
| 28. Coherencia | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores. | | | | | | | | | | X |
| 29. Metodología | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis. | | | | | | | | | | X |
| 30. Pertinencia | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico, | | | | | | | | | | X |

9.5%

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

EL INSTRUMENTO CUMPLE
LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN:
EL INSTRUMENTO NO CUMPLE
CON LOS REQUISITOS PARA SU
APLICACIÓN:

X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

LIMA, 20 DE JUNIO DEL 2022

95
%



CIP: 175088

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES VALIDADOR: Mag. MARCELINO HECTOR RIOS ZARZOSA
- 1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- 1.3. . NOMBRE DEL INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN: “LA GESTIÓN DE COMPRAS MENORES A 8 UIT Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO 2021”
- 1.4. . AUTORIA DEL INSTRUMENTO: APELLIDOS Y NOMBRES: VENERO MUÑOZ, Sila Milena

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| CRITERIOS | INDICADORES | INACEPTABLE | | | | | MINIMAMENTE ACEPTABLE | | | ACEPTABLE | |
|---------------------|--|-------------|-----|-----|-----|-----|-----------------------|-----|-----|-----------|------|
| | | 40% | 45% | 50% | 60% | 65% | 70% | 80% | 85% | 90% | 100% |
| 21. Claridad | Está formulado con lenguaje. | | | | | | | | | | X |
| 22. Objetividad | Está adecuado a las leyes y principios científicos. | | | | | | | | | | X |
| 23. Actualidad | Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación. | | | | | | | | | | X |
| 24. Organización | Existe una organización lógica. | | | | | | | | | | X |
| 25. Eficiencia | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales. | | | | | | | | | | X |
| 26. Intencionalidad | Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis. | | | | | | | | | | X |
| 27. Consistencia | Se respalda en fundamentos teóricos y/o científicos | | | | | | | | | | X |
| 28. Coherencia | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores. | | | | | | | | | | X |
| 29. Metodología | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis. | | | | | | | | | | X |
| 30. Pertinencia | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico, | | | | | | | | | | X |

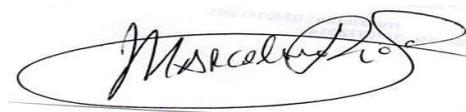
9
5%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

EL INSTRUMENTO CUMPLE
LOS REQUISITOS PARA SU APLICACIÓN:
EL INSTRUMENTO NO CUMPLE
CON LOS REQUISITOS PARA SU
APLICACIÓN:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

CALLAO, 18 DE JUNIO DEL 2022



DNI: :06900125

COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUSCO



 **QOSQO**
T'IKARINPAQ
CUSCO FLORECERÁ





Cusco: Qali Warma entrega más de cinco toneladas de alimentos a distrito de San Sebastián



“Los alimentos se reciben en condiciones sanitarias sanos, seguros y nutritivos”,



Entrega de Productos de Qali Warma a los pobladores de la Región Cusco