



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y
COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

PROCESO DE ADQUISICIÓN DE LA UNIDAD DE COSTEO EN ACUERDO
MARCO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EDUCATIVA DE LA UGEL MARISCAL
CÁCERES, 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

JUAN CARLOS GRACIANO MOZOMBITE

ORCID: 0009-0005-0632-9485

ASESOR

MAG. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA

ORCID: 0000-0003-0184-8727

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CONTABILIDAD Y GESTIÓN EMPRESARIAL

LIMA, PERÚ, OCTUBRE DE 2023



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Graciano Mozombite, J. C. (2023). *Proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y el nivel de satisfacción educativa de la Ugel Mariscal Cáceres, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Graciano Mozombite
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44752471
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-0632-9485
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	David De La Cruz Montoya
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	16438146
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0184-8727
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Lorenzo Martir Zavaleta Orbegoso
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	17959732
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Jessica Marlem Rivas Carrasco
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41221684
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	David De La Cruz Montoya
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	16438146
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y el nivel de satisfacción educativa de la Ugel Mariscal Cáceres, 2021
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Contabilidad y Gestión Empresarial
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y
COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MAG. ZA VALETA ORBEGOSO, LORENZO MARTIR quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. RIVAS CARRASCO, JESSICA MARLEM y MAG. DE LA CRUZ MONTOYA DAVID reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**PROCESO DE ADQUISICIÓN DE LA UNIDAD DE COSTEO EN ACUERDO
MARCO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EDUCATIVA DE LA UGEL
MARISCAL CÁCERES, 2021**

Presentado por el bachiller:

- 1) JUAN CARLOS GRACIANO MOZOMBITE

Para obtener el Título Profesional de Licenciado de Contador Público; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBADO POR UNANIMIDAD

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 25 de octubre del 2023.



PRESIDENTE
MAG. ZA VALETA
ORBEGOSO, LORENZO
MARTIR



SECRETARIO
MAG. RIVAS CARRASCO,
JESSICA MARLEM



VOCAL
MAG. DE LA CRUZ
MONTOYA, DAVID

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, David De la Cruz Montoya, con DNI N° 16438146 docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

“PROCESO DE ADQUISICIÓN DE LA UNIDAD DE COSTEO EN ACUERDO MARCO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EDUCATIVA DE LA UGEL MARISCAL CÁCERES, 2021”

Del bachiller **Juan Carlos Graciano Mozombite, con el DNI N° 44752471**, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 31 de Octubre de 2023



David De la Cruz Montoya

16438146

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por su continua bendición y por otorgarme la sabiduría, conocimiento y perseverancia para alcanzar mis objetivos profesionales. También, quiero expresar mi gratitud a mi madre, mi señora y mi hija por su amor incondicional, por estar siempre a mi lado y por apoyarme en cada logro conseguido.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios por bendecirme con salud y otorgarme la fuerza necesaria para alcanzar mis metas y lograr mi superación profesional. Además, quiero expresar mi gratitud hacia mi familia por sus consejos y su apoyo incondicional en mi carrera. Asimismo, deseo agradecer a mis docentes universitarios por su dedicación en compartir sus conocimientos y enseñanzas que han sido esenciales en mi formación profesional y para poder culminar con éxito mi tesina.

A la Lic. Flora de Jesús Ramírez Isuiza, por su contribución al desarrollo del presente trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Formulación del Problema	15
1.3. Justificación e importancia de la investigación	16
1.4. Objetivos de la investigación: general y específicos	18
1.5. Limitaciones de la investigación	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudios	21
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	25
2.3. Definición conceptual de la terminología planteada	34
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación	39
3.2. Población y muestra.....	40
3.3. Hipótesis	41
3.4. Variables – operacionalización	43
3.5. Métodos y técnicas de investigación	45
3.6. Procesamiento de los datos	47
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
4.1. Validación del instrumento.....	50
4.2. Resultados descriptivos de las variables con las dimensiones	53
4.3. Prueba de hipótesis	60
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusión de resultados	69
5.2. Conclusiones	73
5.3. Recomendaciones	74
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	V1. Proceso de adquisición
Tabla 2	V2. Satisfacción
Tabla 3	Baremación procesos de adquisición
Tabla 4	Baremación satisfacción educativa
Tabla 5	Ficha técnica
Tabla 6	Validación del cuestionario el proceso de adquisición
Tabla 7	Análisis de fiabilidad del cuestionario proceso de adquisición
Tabla 8	Validación del cuestionario satisfacción educativa
Tabla 9	Análisis de fiabilidad de la variable satisfacción
Tabla 10	V1. proceso de adquisición
Tabla 11	V2. Satisfacción
Tabla 12	D1. cumplimiento de metas
Tabla 13	D2. calidad de servicio
Tabla 14	D3. capacidad de desempeño
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de desempeño
Tabla 16	Resumen estadístico de los ítems
Tabla 17	Prueba de normalidad
Tabla 18	Correlación entre proceso de adquisición y satisfacción
Tabla 19	Correlación entre proceso de adquisición y cumplimiento de metas
Tabla 20	Correlación entre proceso de adquisición y calidad de servicio
Tabla 21	Proceso de adquisición y capacidad de desempeño
Tabla 22	Correlación entre proceso de nivel de perfección de servicio

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Escala para la confiabilidad de un cuestionario
- Figura 2 V1. proceso de adquisición
- Figura 3 V2. satisfacción
- Figura 4 D1. cumplimiento de metas
- Figura 5 D2. calidad de servicio
- Figura 6 D3. capacidad de desempeño
- Figura 7 Frecuencia de la dimensión nivel de perfección de servicio
- Figura 8 Niveles de correlación de variables

**PROCESO DE ADQUISICIÓN DE LA UNIDAD DE COSTEO EN ACUERDO
MARCO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EDUCATIVA DE LA UGEL MARISCAL
CÁCERES, 2021**

JUAN CARLOS GRACIANO MOZOMBITE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general analizar el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco incide en el nivel de satisfacción educativa. La investigación fue de tipo básica, descriptiva correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue de 30 directores de las diferentes instituciones educativas de la jurisdicción que fueron evaluados mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario de 10 preguntas, y el procesamiento de los datos fue mediante análisis estadístico en el sistema SPSS. Los resultados indicaron que la prueba estadística realizada en relación a la variable proceso de adquisición y satisfacción es significativa, ya que el valor obtenido (0,001) es menor que el nivel de significancia establecido (0,05). Además, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0,575, lo cual indica una correlación moderadamente positiva entre el proceso de adquisición y el nivel de satisfacción educativa de la UGEL Mariscal Cáceres en el año 2021.

Palabras clave: proceso de adquisición, unidad de costeo, instituciones educativas, satisfacción

PROCESS OF ACQUISITION OF THE COSTING UNIT IN FRAMEWORK AGREEMENT AND THE LEVEL OF SATISFACTION OF EDUCATIONAL INSTITUTIONS OF THE UGEL MARISCAL CACERES, 2021

JUAN CARLOS GRACIANO MOZOMBITE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The research its general objective is to analyze the acquisition process of the costing unit in framework agreement and its impact on the level of educational satisfaction. The research is of a basic, descriptive correlational type, with a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 30 principals from different educational institutions in the jurisdiction who were evaluated by means of a survey technique with a 10-question questionnaire, and the data was processed by means of statistical analysis in the SPSS system. The results indicate that the statistical test performed in relation to the acquisition process and satisfaction variable is significant, since the value obtained (0.001) is lower than the established significance level (0.05). In addition, the correlation coefficient obtained is 0.575, which indicates a moderately positive correlation between the acquisition process and the level of educational satisfaction of the UGEL Mariscal Cáceres in the year 2021.

Keywords: procurement process, costing unit, educational institutions, satisfaction

INTRODUCCIÓN

En este trabajo de investigación, se abordó el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y la satisfacción educativa. Se tiene en cuenta las variables, las cuales son fundamentales para el correcto desempeño de la Entidad. El estudio surge por la falta de control en la asignación de recursos, por lo que su objetivo es analizar la influencia que tiene la adquisición de material de costeo en el desempeño de las Instituciones Educativas de la UGEL Mariscal Cáceres.

La presente tesis se divide en cinco capítulos que están estructurados de la siguiente manera:

El capítulo 1 de la tesis, presentó la situación actual a nivel internacional, nacional y local, así como la formulación del problema general y específico, la justificación, los objetivos generales y específicos, y las limitaciones del estudio.

El capítulo II se dividió en antecedentes del estudio, con cinco aspectos en el ámbito internacional y tres en el nacional. Además, se presentaron las bases teóricas relacionadas con las variables de capital de trabajo e información financiera.

El capítulo III de la tesis detalló la metodología utilizada en el estudio, incluyendo el tipo y diseño de la investigación, la selección de población y muestra, hipótesis planteada, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como el análisis estadístico y la interpretación de los resultados.

En el capítulo IV de la tesis, se presentó el análisis de fiabilidad de las variables, así como los resultados descriptivos de las dimensiones y la contrastación de las hipótesis generales y específicas. Para ello, se utilizó el software SPSS. Además, se llevó a cabo la validación de los instrumentos utilizados en la recolección de datos.

El capítulo V de la tesis abordó los hallazgos y discusiones relacionados con los antecedentes del estudio a nivel internacional y nacional, así como las conclusiones y recomendaciones obtenidas. Además, se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes como parte final del estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

El proceso de adquisición en la unidad de costeo en acuerdo marco es un tema de gran importancia en el contexto de compras públicas a nivel mundial. González (2021) indica que este proceso está referido a la forma en que se procesa la adquisición de bienes y servicios en el sector estatal, a través de acuerdos marco que permiten la optimización de recursos y la reducción de costos. En este sentido, resulta crucial entender en qué consiste este proceso y cuáles son las mejores prácticas para su implementación exitosa.

El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco es una herramienta fundamental para los gobiernos de diferentes países a nivel mundial. Este proceso permite una gestión más eficiente de los recursos públicos, al establecer acuerdos marco para la adquisición de bienes y servicios que permitan la optimización de costos y la reducción de tiempos de compra. Además, a través de este proceso se pueden estandarizar los procedimientos de adquisición, lo que aumenta la transparencia del proceso y disminuye el riesgo de prácticas corruptas. Por todas estas razones, entender en qué consiste y cómo se lleva a cabo el proceso de adquisición en la unidad de costeo en acuerdo marco es fundamental para los gobiernos y su capacidad de proveer servicios de calidad a sus ciudadanos.

El gobierno descentralizado del estado peruano busca establecer un acercamiento con la población estudiantil mediante la mejora de las contrataciones públicas, con el objetivo de garantizar la satisfacción de las Instituciones Educativas.

Se determinan disposiciones y lineamientos para las Entidades del Sector Público en sus procesos de contratación de bienes, servicios, consultorías y obras mediante la

Ley 30225, sobre contrataciones del Estado. Se han realizado modificaciones e incorporaciones a esta ley en la Ley 30353, D.L. 1341, y Ley N°30689, con el fin de reorganizar el proceso de contratación, fortalecer el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado y modificar los supuestos de impedimentos para contratar con el Estado. Además, el D.L.1444 ha modificado y deroga algunos artículos de la Ley 30225” con el propósito de impulsar políticas públicas y agilizar los procesos de contratación, fortaleciendo al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado y la Central de Compras Públicas. A raíz de estos cambios, se ha dispuesto la aprobación del Texto Único Ordenado de la Ley 30225 dentro de los 30 días hábiles de la entrada en vigencia del D.L.1444.

En muchas entidades, la falta de elaboración del Cuadro de Necesidades causa problemas al Órgano Encargado de Contrataciones (OEC) y las áreas usuarias no toman en serio la importancia de planificar sus requerimientos con la debida anticipación para cada año fiscal. El Cuadro de Necesidades debe incluir los requerimientos de bienes y servicios de todas las áreas con el fin de garantizar que todo esté disponible en tiempo y forma para evitar retrasos e incumplimiento de metas. Cuando las áreas realizan sus requerimientos de necesidades recién en pleno año fiscal, se presentan serias dificultades administrativas para el OEC, ante la ausencia de programación en el Plan Anual de Contrataciones por falta de emisión del Cuadro de Necesidades en el plazo correspondiente.

Como resultado, es importante mencionar que la mayoría de las áreas usuarias no muestran interés ni responsabilidad en la elaboración de sus requerimientos debido a la falta de capacitación o desconocimiento en temas de contrataciones y adquisiciones.

En lo que respecta al Plan Anual de Contrataciones (PAC), la entidad tiene como objetivo garantizar su cumplimiento adecuado y oportuno en su totalidad. Desafortunadamente, en muchos gobiernos locales, este instrumento se elabora como una simple formalidad, lo que genera modificaciones durante el año debido a la inadecuada e incompleta elaboración del Cuadro de Necesidades. Esto puede ser un gran obstáculo para el éxito del PAC y puede llevar a retrasos y problemas administrativos innecesarios.

La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) es una entidad del Gobierno Regional encargada de la gestión y administración de la educación en el nivel primario y secundario en Perú. En el departamento de San Martín, una de las provincias que cuenta con UGEL es la provincia de Mariscal Cáceres. Esta UGEL es responsable de la gestión de las instituciones educativas en su jurisdicción, promoviendo el acceso y la calidad educativa de los estudiantes de la provincia.

La problemática presentada en con relación al proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y el nivel de satisfacción de las instituciones educativas de la UGEL Mariscal Cáceres en San Martín, gira en torno al cumplimiento de metas en la adquisición de bienes y servicios. Las instituciones educativas están experimentando un bajo nivel de satisfacción debido a la falta de cumplimiento de las metas en la adquisición de bienes y servicios por parte de la UGEL Mariscal Cáceres, lo que puede afectar la calidad de servicio que estas instituciones ofrecen a sus estudiantes. Además, la capacidad de desempeño de estas instituciones educativas se ve afectada por la falta de una adecuada adquisición de bienes y servicios, como la adquisición de materiales didácticos y tecnológicos. Asimismo, el nivel de perfección de servicio se ve comprometido por la falta de optimización en los procedimientos de adquisición y el

establecimiento de acuerdos marco. Todas estas cuestiones pueden ser motivo de preocupación para los directores de las instituciones educativas y los padres de familia, por lo que, requerir esfuerzos por parte de la UGEL Mariscal Cáceres es necesario para mejorar su desempeño en la adquisición de bienes y servicios y garantizar la satisfacción de las instituciones educativas.

1.2. Formulación del Problema

Por lo que se plantea el problema general:

¿De qué manera el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona con el nivel de satisfacción educativa de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021?

Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco con el cumplimiento de metas educativas de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021?
- ¿Cómo se relaciona el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco con la calidad de servicio educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021?
- ¿Cuáles la relación entre el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y la capacidad de desempeño educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y el nivel de perfección de servicio de educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021?

1.3. Justificación e importancia de la investigación

La importancia de llevar a cabo la investigación que aborda el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco, radica en poder identificar los posibles obstáculos y desafíos que enfrentan estas instituciones en su proceso de adquisición y de esta manera poder implementar mejoras en su gestión, lo que se traduciría en un mayor nivel de satisfacción de sus usuarios. Al investigar los procesos involucrados en la adquisición de estas unidades y realizar un análisis exhaustivo de su impacto en las instituciones educativas, se puede identificar oportunidades de mejora para optimizar el proceso, mejorar la eficiencia y reducir costos, lo que es un aspecto determinante en el adecuado funcionamiento y desempeño de estas instituciones. Por otro lado, se presenta 4 tipos de justificación a continuación:

Justificación social

En cuanto a la justificación social es sumamente importante en la medida en que se trata de un tema relevante para la optimización de los procesos de adquisición y para la mejora de la calidad de los servicios educativos en esta entidad. Al identificar los obstáculos y desafíos que enfrentan estas instituciones en su proceso de adquisición, se podrán implementar mejoras en su gestión que redundarán en un mayor nivel de satisfacción de sus usuarios y, en última instancia, en una mejor calidad educativa en el departamento de San Martín.

Justificación teórica

En relación a la justificación teórica es de gran importancia, ya que permitirá profundizar en aspectos teóricos relevantes para la gestión de procesos de adquisición en el ámbito educativo, como los marcos legales y normativos, las mejores prácticas, la

gestión estratégica y la innovación educativa. Además, se puede profundizar en el análisis de la relación entre los procesos de adquisición y la satisfacción de los usuarios en el ámbito educativo, lo que es un aspecto determinante en la calidad del servicio y en el éxito de la institución.

Justificación práctica

La justificación práctica de la investigación se basa en la necesidad de identificar los posibles obstáculos y desafíos que enfrentan estas instituciones en su proceso de adquisición y de esta manera poder implementar mejoras en su gestión. Al llevar a cabo un análisis exhaustivo de la relación entre los procesos de adquisición y la satisfacción de los usuarios en el ámbito educativo, se pueden identificar oportunidades de mejora y optimización de los procesos que redundarán en una mayor eficiencia y reducción de costos en el ámbito educativo. Además, una tesis rigurosa y fundamentada sobre este tema puede brindar información valiosa para la toma de decisiones en la UGEL Mariscal Cáceres y para la implementación de políticas de gestión de procesos de adquisición más eficientes y efectivas en el ámbito educativo de la región.

Justificación metodológica

Para llevar a cabo este estudio, se aplicaron métodos rigurosos y apropiados que permitieron la recopilación y análisis de datos precisos y fiables. Asimismo, se realizó una amplia revisión de la literatura especializada y de las fuentes normativas y legales relevantes para el tema, a fin de identificar las prácticas más apropiadas y establecer un marco de referencia adecuado para la investigación. Por otro lado, se definieron claramente los objetivos y preguntas de investigación a abordar, así como la población y muestra a estudiar de manera adecuada. También, se seleccionaron los instrumentos de

recolección de datos más adecuados, como encuestas, entrevistas y análisis de documentos, para realizar un análisis riguroso y preciso de los datos recopilados.

1.4. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco con en el nivel de satisfacción educativa de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.

Objetivos específicos

- Comparar de qué manera el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona con el cumplimiento de metas educativas de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.
- Identificar de qué manera el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona con la calidad de servicio educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.
- Demostrar de qué manera el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona con la capacidad de desempeño educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.
- Analizar cómo el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona con el nivel de perfección de servicio educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.

1.5. Limitaciones de la investigación

En cuanto a las limitaciones de la investigación, se debe destacar como la mayor de ellas el desafío de contactar con los directores de las instituciones educativas dentro de la jurisdicción de estudio. Debido a diversos factores, como la falta de disponibilidad

de tiempo para responder al cuestionario o su falta de predisposición, hubo varios directores que no pudieron o no quisieron participar en la investigación. A pesar de este obstáculo, se hizo un gran esfuerzo para contactar con el mayor número posible de directores y se recopiló información valiosa de aquellos que sí participaron. No obstante, es importante destacar que esta limitación puede haber afectado la representatividad de la muestra y, por lo tanto, puede haber ciertas limitaciones en las conclusiones que se puedan extraer a partir de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

En Ecuador, Manjarrés (2016) en su trabajo sobre Gestión de adquisición de bienes y servicios tuvo como objetivo principal analizar la gestión de adquisición de bienes y servicios. El estudio buscó identificar los obstáculos y desafíos presentes en los procesos de adquisición y evaluar cómo estos tienen impacto en la ejecución del presupuesto institucional. Los resultados indican que la gestión de adquisición de bienes y servicios en la Subsecretaría Zonal de Planificación 3 Centro tiene un impacto significativo en la ejecución presupuestaria, lo que afecta la asignación de recursos para el próximo año económico. Además, se propuso identificar posibles mejoras y recomendaciones para optimizar el proceso de adquisición y mejorar la eficacia en la ejecución presupuestaria.

En su estudio de investigación de desarrollo sobre el proceso de contratación pública y el cumplimiento del Plan Anual de Compras de Ecuador, Sánchez (2016) menciona que el objetivo de su investigación radica en examinar los diferentes factores que inciden en el cumplimiento total del Plan Anual de Compras (PAC) y, además, establecer conclusiones para mejorar el sistema de compras de la Universidad Técnica de Ambato. Con un enfoque mixto, indica que sus resultados arrojaron a través del análisis, se pueden encontrar aspectos positivos y negativos en áreas o procesos específicos, lo que permite tomar medidas correctivas a tiempo, mediante la reasignación de responsabilidades o capacitación de los empleados para lograr una mayor ejecución del Plan Anual de Compras.

Maquilón (2015) en su tesis de maestría de derecho sobre el análisis de los nuevos procesos de contratación pública en el estado ecuatoriano. Los hallazgos de la investigación muestran que la implementación de procedimientos dinámicos en el estado ecuatoriano para la realización de adquisiciones públicas representa un avance en términos de transparencia en relación con las operaciones realizadas. Esto se debe a que estos procedimientos minimizan las interacciones directas entre los oferentes y los servidores encargados del proceso, lo que simplifica el proceso y reduce la burocracia. En conclusión, existe la posibilidad de que estos nuevos procedimientos puedan ayudar a reducir la corrupción en las adquisiciones públicas realizadas por el estado.

Muñoz (2015) en su tesis acerca de la planificación y aplicación presupuestaria presenta como objetivo principal estudiar cómo la falta de una planificación presupuestaria adecuada afecta negativamente las adquisiciones públicas realizadas por el Ala de Combate No. 23 de la Fuerza Aérea Ecuatoriana. La investigación resulta en que, a pesar de la capacitación continua en temas de presupuesto y adquisiciones públicas, todavía hay errores en la interpretación de las regulaciones para llevar a cabo los procesos de contratación de Ínfima Cuantía y Subasta Inversa Electrónica.

En su artículo de investigación titulada "Gestión de compras y contrataciones gubernamentales" Pimenta (2002) indica que el objetivo de su investigación fue analizar la gestión de compras y contrataciones gubernamentales de los diferentes países de Latinoamérica. Por lo que, su investigación fue cualitativa y como resultados indico que el estado actual de las compras gubernamentales en América Latina se caracteriza por un proteccionismo estatal y una ineficiencia en los procesos de compra. Se estima que los precios pagados en las compras gubernamentales pueden llegar a ser un 20% más

altos que los precios del mercado, lo que tiene un impacto negativo en la imagen de los funcionarios públicos. Además, existe una gran cantidad de burocracia y sistemas obsoletos, lo que propicia el desarrollo de la corrupción. Concluye mencionando que es crucial mejorar la gestión de compras con transparencia, flexibilidad y tecnología para aprovechar la creciente apertura económica, competencia y mercado en el mundo actual. Asimismo, es importante mejorar los sistemas de gestión y control interno mediante la creación de Contralorías independientes con recursos propios.

Antecedentes nacionales

Ysla (2019) en su tesis de maestría sobre los efectos de la implementación del E-Procurement en el proceso de adquisición y contratación de bienes y servicios, la tesis utilizó un enfoque cuantitativo aplicado con un diseño experimental, examinando una muestra de 54 profesionales que trabajan en la Municipalidad de Yauli - La Oroya. Por último, según el Test U de Mann-Whitney, los valores del Post indican que el valor de Z_c es mayor que el nivel crítico $Z_c < -1,96$ y el $p=0,000$ es menor que $0,05$, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En consecuencia, se determinó que la tesis concluye con éxito.

Illacutipa (2018) en su tesis sobre la incidencia de la ley de contrataciones del estado en el proceso de adquisiciones de bienes y servicios, indica que el objetivo de su investigación fue determinar la incidencia de las variables materia de estudio. Se ha encontrado una serie de deficiencias en el cumplimiento de la ley de contrataciones del Estado en la oficina de Abastecimiento de la Dirección Regional Agraria de Puno debido a que el personal no está capacitado de manera periódica sobre esta ley. Como resultado, el 71% de los trabajadores afirma tener un conocimiento pleno de dicha ley.

Por lo tanto, es necesario brindar capacitación continua al personal para que estén al tanto de las modificaciones de la ley y puedan cumplir adecuadamente con ella.

Pineda (2017) en su tesis sobre la evaluación de los procesos de adquisición de bienes y servicios, tuvo como objetivo general determinar la correlación de las variables de estudio. El tipo de investigación fue aplicada, y el instrumento utilizado corresponde al cuestionario. Los resultados indicaron que, debido a la falta de adecuados requerimientos de las áreas usuarias, muchos encargados de hacer pedidos no presentan sus necesidades con datos reales, lo que lleva a que se usen datos de años pasados o se hagan pedidos de bienes que no son necesarios. Por lo que concluye mencionando que esto causa múltiples modificaciones en el Plan Anual de Compras (PAC) y hace que no se cumpla su ejecución al 100%.

En su tesis sobre la ejecución de los procesos de contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios, Gago (2017) menciona que el objetivo principal de su investigación se basó en analizar la relación de las variables de estudio. El estudio fue básico, por lo que en los resultados indican que la planificación y los procesos de contratación de bienes y servicios, junto con sus subprogramas, actividades y proyectos, afectan la ejecución presupuestal de ingresos y gastos del Gobierno regional de Huánuco en el año 2017

Curiñahui (2015) en su tesis de maestría sobre el control interno y su influencia en los procesos de contrataciones y adquisiciones de bienes servicios, menciona que el objetivo radica en determinar la relación de las variables. La investigación fue aplicada y en los resultados de la investigación infiere que, una vez examinados los procesos de contratación y adquisición, se estableció que los objetivos de control influyen en los

resultados de la ejecución del Plan anual de adquisiciones en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco. Como conclusión, es importante determinar en qué puntos se deben aplicar con mayor rigor las pruebas necesarias para obtener la evidencia suficiente y competente y tener mayor confianza en el plan.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable proceso de adquisición

El proceso de adquisición mediante acuerdos marco es un tema clave en el ámbito de las compras públicas internacionales, según González (2021). Este proceso se refiere a la manera en que el sector público obtiene bienes y servicios de forma eficiente, a través de acuerdos marco que permiten la optimización de recursos y la reducción de costos. Por lo tanto, es fundamental comprender este proceso y conocer las prácticas adecuadas para llevar a cabo una implementación exitosa.

Por otro lado, Marchena (2017) indica que se refiere a la manera en que una organización o empresa obtiene bienes o servicios necesarios para su funcionamiento. Este proceso puede incluir desde la identificación de la necesidad, la investigación de proveedores, la selección del proveedor adecuado, la negociación de los términos y condiciones, la creación de contratos, hasta la recepción y pago de los bienes o servicios adquiridos. Es un proceso fundamental en el funcionamiento de cualquier organización, ya que permite obtener los recursos necesarios de manera eficiente y efectiva, asegurando la calidad y cumplimiento de los servicios o productos adquiridos.

Un proceso de adquisición es el conjunto de pasos que una empresa lleva a cabo para obtener bienes o servicios mediante la compra, el alquiler o la contratación de un recurso. Los pasos de este proceso suelen incluir la revisión y aprobación de las

solicitudes de compra, la negociación de precios, contratos o forma de pago, la realización y envío de las órdenes de compra, y el control del gasto Rincón & Fernando, (2017). En el proceso de compra intervienen muchas personas, como los encargados de las compras, los solicitantes, los vendedores/proveedores y los departamentos de compras y cuentas por pagar.

Características.

La Ley de Contrataciones del Estado (2018) establece los procedimientos y requisitos necesarios que deben seguirse en la compra de bienes, servicios y obras por parte del Estado en Perú. Entre las características técnicas que deben precisarse para los bienes, servicios y obras a adquirir se incluyen la cantidad y las especificaciones necesarias. Es importante destacar que el proceso de adquisición debe ser transparente y competitivo, para garantizar la igualdad de oportunidades para todos los participantes. De esta manera, se busca asegurar que la selección de proveedores y la adquisición de bienes y servicios se realicen de manera eficiente y responsable, en beneficio del Estado y de la ciudadanía en general.

Importancia.

La importancia de un proceso de compra de bienes y servicios en Perú radica en garantizar la transparencia, la eficiencia y la igualdad de oportunidades para todos los participantes en la compra de bienes y servicios por parte del Estado. La Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (Ley N° 26850) establece los procedimientos y requisitos necesarios para este proceso, lo que asegura que se realice de manera responsable y en beneficio del Estado y de la ciudadanía en general. De esta manera, se busca evitar la corrupción y garantizar la selección de proveedores y la adquisición de

bienes y servicios de manera eficiente y responsable, lo que a su vez contribuya al desarrollo y crecimiento del país.

Normas legales.

Existen varias leyes y normas legales relacionadas con el proceso de adquisición de bienes y servicios en Perú. Entre ellas se encuentran principalmente la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (2018). Esta ley reafirma los procedimientos y requisitos necesarios para la compra de bienes y servicios por parte del Estado, y garantizan la transparencia, la eficiencia y la igualdad de oportunidades para todos los participantes.

Dimensión procedimientos.

Retamozo (2015) se refiere a que los procedimientos son las diferentes modalidades que pueden utilizar las entidades del Estado para adquirir bienes, servicios y obras. Estas modalidades están establecidas en la normativa de contrataciones del Estado y varían en función del valor estimado de la contratación, el tipo de bien o servicio a adquirir, entre otros factores. Entre las modalidades de compra más comunes se destacan la selección de proveedores, la licitación pública, la adjudicación directa, entre otros.

Arango (2013) menciona que los procedimientos de compras son el conjunto de actividades y etapas que se llevan a cabo para gestionar de manera eficiente la adquisición de bienes o servicios necesarios para una organización. Para lo cual se debe proporcionar a las organizaciones de herramientas y técnicas para optimizar estos procesos, desde la identificación de las necesidades de la organización hasta la evaluación de los proveedores y la negociación de los contratos.

Vinocour (2014) define los procedimientos de compras públicas como "el conjunto de reglas y procedimientos que rigen la adquisición de bienes y servicios por parte del Estado, con el fin de garantizar la transparencia, la eficiencia y la competencia en el mercado" (pág. 1).

Dimensión normativa y leyes vigentes.

Según Retamozo (2015) son aquellas relacionadas con la contratación pública en Perú. En específico, se enfoca en la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento, así como en otras normativas complementarias y disposiciones emanadas por el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), encargado de supervisar y regular el proceso de contrataciones en el país

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2017) establece que las normas y procedimientos para la adquisición de bienes, servicios y obras por parte del Estado, con el objetivo de promover la eficiencia, transparencia y competencia en el mercado. Prevalen sobre las normas generales de procedimientos administrativos y sobre aquellas de derecho común que fueran aplicables. Además, existen otras normas y reglamentos específicos que regulan las contrataciones y adquisiciones del Estado en diferentes sectores y entidades públicas.

La normativa y leyes vigentes en Perú son aquellas que regulan las contrataciones y adquisiciones del Estado, como la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado (2014) y su Reglamento, que definen a la normativa como el conjunto de normas o reglas que se establecen para regular una actividad, sector o ámbito específico. Las leyes son definidas como normas jurídicas obligatorias que rigen el comportamiento de las personas y las instituciones, con el fin de garantizar una convivencia pacífica y justa. Las

leyes pueden ser generales o específicas y se derivan de la Constitución u otros cuerpos de normas superiores.

Dimensión eficiencia y eficacia.

De acuerdo a Retamozo (2015) se refiere a la necesidad de que las entidades del Estado realicen procesos de contratación eficientes y efectivos, con el objetivo de obtener la mejor relación calidad-precio en la adquisición de bienes y servicios. Además, se enfatiza en la importancia de que estos procesos se realicen de manera transparente, es decir, que sean claros y accesibles para los ciudadanos y que se garantice el acceso a la información sobre los mismos. La transparencia en las contrataciones públicas es fundamental para asegurar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas y prevenir la corrupción.

El Decreto Legislativo No. 1017 (2017), tiene como uno de sus objetivos principales asegurar la transparencia y eficiencia en los procesos de contratación del Estado. En particular, se establecen requisitos de publicidad y transparencia en la contratación, y se exige que los procedimientos de selección de proveedores sean justos, objetivos y no discriminatorios. Además, se establecen mecanismos de control y fiscalización para garantizar la integridad y eficiencia de la gestión de contrataciones del Estado, y se establecen sanciones en caso de incumplimiento. Por lo tanto, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que es responsable de velar por el cumplimiento de esta ley, se refiere a la eficiencia y transparencia en los procesos de contratación del estado a través de la aplicación y monitoreo de esta normativa.

Por otro lado, CEPAL (2012) indica que la eficiencia se refiere a la capacidad de hacer algo de forma rápida, productiva y económica, utilizando los recursos de la manera

más adecuada posible. La transparencia, por otro lado, se refiere a la divulgación y acceso a toda la información relevante y oportuna relacionada con la gestión pública, las políticas y los servicios, con el fin de garantizar la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la toma de decisiones. La transparencia permite la identificación y lucha contra la corrupción y promueve la confianza en las instituciones.

2.2.1. Bases teóricas de la variable satisfacción

Dutka (2001) menciona a la satisfacción como la sensación de bienestar o placer que experimenta una persona al comparar su estado actual con un estado deseado o esperado previamente. Esta comparación puede estar influenciada tanto por los atributos del producto o servicio en sí mismo como por las expectativas previas del cliente. Por lo tanto, la satisfacción del cliente se refiere al grado en que un producto o servicio cumple o supera las expectativas del mismo.

Salazar (2011) por otra parte, define a la satisfacción como el sentimiento de satisfacción o plenitud que uno experimenta después de lograr un resultado o meta deseada, o después de recibir algo que se deseaba o esperaba. También puede referirse a la evaluación general de la vida de uno o de un aspecto específico de la misma.

En el contexto de la satisfacción del cliente, se refiere al grado en que los clientes están satisfechos con los productos, servicios y experiencia general de una empresa (Cuesta, 2020). La satisfacción con la vida, por otro lado, se refiere a la evaluación general de la vida de uno como un todo, teniendo en cuenta tanto las experiencias positivas como las negativas.

Importancia de la satisfacción en las entidades.

La satisfacción en las entidades públicas de Perú es importante porque está relacionada con la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos. Cuando los ciudadanos están satisfechos con el servicio que reciben de las entidades públicas, se fomenta la confianza en el Estado y se fortalece la democracia. Por otro lado, cuando los ciudadanos no están satisfechos con el servicio, se pueden generar problemas de desconfianza, insatisfacción y, en casos extremos, de corrupción. Por lo tanto, es importante que las entidades públicas de Perú trabajen en mejorar la calidad del servicio que brindan y en fomentar la satisfacción de los ciudadanos.

Niveles de satisfacción.

En cuanto a los niveles de satisfacción, es importante destacar que existen diferentes estudios que han medido este indicador a lo largo de los años. Según Lupu et al (2021), a pesar de las condiciones de recesión económica y de las presiones que la pandemia ha ejercido sobre la población, la satisfacción con la democracia en el Perú se ha mantenido estable en comparación con años anteriores.

Sin embargo, es importante destacar que la satisfacción de los ciudadanos con las entidades públicas aún es un desafío. Por otro lado las políticas de Modernización del Estado, establecen la necesidad de mejorar la calidad del servicio que brindan las instituciones del Estado, y se han implementado diferentes iniciativas para mejorar la gestión y la eficiencia de estas entidades.

Además, es importante destacar que la transparencia y la lucha contra la corrupción son elementos clave para mejorar la satisfacción de los ciudadanos con las entidades públicas en el Perú. La implementación de normas de control interno y la evaluación constante de los procesos de adquisición de bienes y servicios también son

elementos importantes para mejorar la satisfacción de los ciudadanos con las entidades públicas en el Perú.

Teorías relacionadas.

Madero (2018) esboza las teorías X e Y para describir dos enfoques diferentes en la dirección y motivación de los empleados. La teoría X se centra en la idea de que los empleados son inherentemente perezosos y necesitan ser controlados y motivados con incentivos externos. Por otro lado, la teoría Y se basa en la idea de que los empleados son inherentemente motivados y responsables, y que la dirección debe crear un ambiente de trabajo que les permita desarrollar su potencial. La teoría Y está relacionada con la satisfacción laboral, ya que sostiene que la motivación intrínseca es más efectiva que la motivación extrínseca para lograr la satisfacción laboral y el alto desempeño. Por lo tanto, la aplicación de la teoría Y puede contribuir a mejorar la satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo.

En cuanto a la teoría de Herzberg, también conocida como la teoría de los dos factores, Madero (2019) menciona que se enfoca en la satisfacción laboral y sugiere que existen dos tipos de factores que influyen en ella: los factores higiénicos y los factores motivacionales. Los factores higiénicos son aquellos que están relacionados con las condiciones de trabajo, como el salario, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Estos factores pueden evitar la insatisfacción laboral, pero no obstante no generan satisfacción. Los factores motivacionales, por otro lado, están relacionados con el trabajo en sí mismo, como el logro, el reconocimiento y el crecimiento. Estos factores son los que generan satisfacción laboral y motivación intrínseca en los empleados.

Dimensión cumplimiento de metas.

Sobre el cumplimiento de metas Dutka (2001) se refiere a la capacidad de una persona, organización o equipo para alcanzar los objetivos previamente establecidos. Se trata de comparar lo que se ha logrado con lo que se había planificado previamente, evaluando si se han alcanzado las metas propuestas. El cumplimiento de metas puede ser medido mediante indicadores específicos que miden el progreso y logro de los objetivos establecidos.

Dimensión calidad de servicio.

En cuanto a la calidad de servicio Dutka (2001) se expresa a través de la percepción del cliente sobre la calidad del producto o servicio ofrecido. Esto implica aspectos como la satisfacción del cliente, la disposición del personal, la calidad del producto o servicio en sí mismo, la puntualidad en la entrega y la solución ágil de los problemas o reclamos que puedan presentarse. Es importante que los clientes perciban que se les brinda un servicio de alta calidad, ya que esto influye en su satisfacción y fidelización.

Dimensión capacidad de desempeño.

Sobre la capacidad de desempeño Dutka (2001) incide a la habilidad de una persona, equipo o sistema para cumplir con las tareas o responsabilidades que le corresponden de manera satisfactoria y efectiva. Esta capacidad implica diversas habilidades y competencias, tanto técnicas como emocionales, necesarias para llevar a cabo las actividades encomendadas. También puede estar asociada con la capacidad para desempeñarse en un nivel óptimo a pesar de las dificultades o limitaciones que

puedan presentarse. La capacidad de desempeño es esencial en diversos contextos, como laborales, educativos o deportivos, por ejemplo.

Dimensión nivel de perfección de servicio.

Finalmente, en cuanto al nivel de perfección de servicio Dutka (2001) se expresa mediante la satisfacción y fidelización del cliente, la calidad del producto o servicio ofrecido, la rapidez y eficiencia en la atención, la resolución efectiva de problemas, entre otros aspectos.

2.3. Definición conceptual de la terminología planteada

Sector público

El sector público está compuesto por diversos organismos administrativos que tienen la responsabilidad de cumplir con la política y las leyes establecidas por el Estado. Esta clasificación comprende el poder Legislativo, Ejecutivo y Judicial, así como también los órganos públicos autónomos, instituciones, empresas y personas que realizan actividades económicas en nombre del Estado y están representadas por él. Es decir, engloba todas las actividades controladas o poseídas por la Administración local y central del Estado (Jiménez, 2018).

Sistema de abastecimiento

Alvarado (2012) como se citó en Luna y Cortez (2018) indica que: “El sistema de adquisiciones del estado está basado en los sistemas y políticas de abastecimiento que forman parte de las entidades de gobierno, establecidas en el sistema electrónico de adquisiciones y contrataciones del estado, así como el cumplimiento de protocolos establecidos según la normativa”.

Proceso de adquisición

Según Alvarado (2012) como se citó en Luna y Cortez (2018) el proceso de adquisición en el sector público se refiere a la compra de bienes y servicios, y es llevado a cabo por la Dirección Logística, la cual requiere de personal especializado con conocimiento en las normas vigentes de Gestión Logística. Este proceso es complejo y se realiza a través del sistema de adquisición y contratación electrónica, el cual está regulado por el SEACE y su objetivo es lograr una adecuada Gestión de los recursos de la Entidad y cumplir con las metas establecidas. El proceso de adquisición implica la realización de compras de acuerdo a los requerimientos y publicaciones de las entidades del sector público.

Proceso de contratación

Se la define el proceso de adquisición como parte de las contrataciones públicas del sector Público que tienen como fin la compra de bienes y servicios que no tienen la finalidad de ser comercializados. Este proceso se rige por las normas del sistema electrónico de contrataciones del Estado y, según el autor, se basa en acuerdos entre la entidad pública y el proveedor para suministrar los bienes y servicios en un tiempo determinado. Durante el proceso de contratación, se cumplen etapas como el compromiso, el devengado, el girado y el pago, siendo este último el resultado final cuando el proveedor ejecuta la contratación realizada por la entidad pública.

Presupuesto

Alvarado (2019) como se citó en Luna y Cortez (2018) define el sistema como un conjunto de órganos, acciones o componentes que interactúan entre sí con el fin de obtener y compartir información relevante. La idea de sistema puede variar dependiendo de su organización y objetivos, ya que existen diversos conceptos de sistema. En

resumen, cuando se habla de sistema, se refiere a una metodología que busca la interacción y retroalimentación de los componentes que lo conforman.

Administración pública

En caso de que la Administración Pública se defina como una organización social creada por la voluntad política del gobierno para actuar en su nombre y en el contexto de las relaciones sociales, en beneficio de los intereses definidos por el poder político del Estado, se puede decir que es un sistema global que integra a todos los demás sistemas gubernamentales. Se considera que la Administración Pública es el núcleo integrador de toda la organización estatal.

Sistema administrativo

Se puede afirmar que un conjunto de subsistemas conforma una institución pública, con la finalidad de lograr mayor eficiencia en el menor tiempo y esfuerzo posible. La interrelación y retroalimentación constante son fundamentales en este proceso.

Sistema nacional de abastecimiento

en la Administración Pública, se entiende como un conjunto de políticas y procedimientos y procesos cuyo objetivo es garantizar el flujo racional de los recursos materiales y dotación de empleados para garantizar una adecuada continuidad de servicios de las instituciones que conforman la gestión pública.

Contabilidad gubernamental

La contabilidad gubernamental se refiere al proceso que se sigue en sus diferentes etapas para procesar las transacciones económicas de las entidades del estado

y procedimientos para registrar en términos monetarios las transacciones realizadas por los entes públicos. El objetivo de la contabilidad gubernamental es crear estados contables que reflejen la situación económica y financiera de dichos entes.

Organismo regulador

OSCE (2014) se señala que es la entidad encargada de garantizar el cumplimiento de las normas en las adquisiciones públicas del Estado peruano. Este organismo tiene jurisdicción a nivel nacional y supervisa el proceso de contratación de bienes, servicios y obras que realizan las entidades estatales. Además, el OSCE es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, con personalidad jurídica de derecho público y se considera un pliego presupuestal.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación se considera de tipo básica debido a que busca generar conocimientos sobre el proceso de adquisición de la unidad de costeo en las instituciones educativas de la UGEL y su relación con el nivel de satisfacción de las mismas. Este tipo de investigación tiene como objetivo principal expandir el conocimiento y generar teoría, sin tener una aplicación específica en el corto plazo (Flick, 2015). En este caso, no se busca resolver un problema específico, sino más bien entender cómo funciona este proceso y su impacto en la satisfacción de las instituciones educativas.

Diseño de investigación

La investigación es de diseño *no experimental* debido a que no se manipulan variables ni se realiza una intervención para analizar su impacto en un conjunto de sujetos, sino que se observa una situación tal como se da naturalmente y se recopila información para su análisis y comprensión (Hernández et al, 2014). En este caso, la investigación analiza cómo funciona el proceso de adquisición de la unidad de costeo y su relación con la satisfacción de las instituciones educativas sin intervenir en dicho proceso, simplemente observándolo y recolectando datos.

Nivel de investigación

La investigación se considera de nivel *descriptivo correlacional* porque busca describir la relación existente entre el proceso de adquisición de la unidad de costeo y el nivel de satisfacción de las instituciones educativas de la UGEL. En este caso, se recopila datos sobre ambos aspectos y se analizaron para determinar si existe una relación entre ellos y en qué medida. No se busca establecer una relación causal, sino simplemente

describir la posible correlación entre las variables (Hernández et al, 2014). Por lo tanto, se trata de un estudio observacional y no experimental que se enfoca en la descripción y análisis de las variables de interés para establecer una posible correlación entre ellas.

3.2. Población y muestra

Población

La población de estudio es el conjunto de individuos, objetos o eventos que son objeto de análisis en una investigación. Es decir, es el grupo al que se aplica el estudio y se desea obtener conclusiones sobre su comportamiento, características o relaciones entre variables (Hernández et al, 2014). La selección adecuada de la población de estudio es esencial para garantizar que los resultados del estudio sean precisos y confiables. Para la investigación se consideró como población a 30 directores de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), Mariscal Cáceres, San Martín, 2021.

Criterios de inclusión

En el presente estudio se incluyó a los directores de las instituciones educativas del sector que estaban predispuestos a opinar en el cuestionario.

Criterios de exclusión

En el presente estudio se excluyó a los directores de las instituciones educativas del sector que no tenían predisposición a opinar en el cuestionario.

Muestra

La muestra de una investigación es un subconjunto de la población total que se selecciona para ser estudiado o analizado (Hernández et al, 2014). La muestra es utilizada para inferir conclusiones sobre la población total y está diseñada para ser

representativa de esta población en términos de características relevantes para la investigación. Por lo que, para el presente estudio, la muestra corresponde a los 30 directores de las instituciones educativas de la UGEL, Mariscal Cáceres, 2021.

Muestreo

En el presente estudio, se tomó en cuenta la opinión de los directores de las instituciones educativas del sector que estaban dispuestos a participar en el cuestionario”. Estos directores fueron seleccionados como parte de la muestra representativa de la población de interés, que son las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), Mariscal Cáceres, San Martín, 2021. De esta forma, la población del estudio se caracteriza por incluir a los directores de estas instituciones que aceptaron participar, y no necesariamente a todos los directores de todas las instituciones educativas de la UGEL. Esto se realizó utilizando una técnica de muestreo aleatorio simple para asegurar que la muestra representativa fuera lo más cercana posible a la población de interés.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona significativamente en el nivel de satisfacción educativa de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.

Hipótesis específica

- El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona positivamente en el cumplimiento de metas educativas de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.

- El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona positivamente en la calidad de servicio educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.

- El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona significativa con la capacidad de desempeño educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.

- El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona significativamente con el nivel de perfección de servicio educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.

3.4. Variables – operacionalización

Tabla 1

V1. Proceso de adquisición

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Preguntas
Se refiere a la forma en que se lleva a cabo la adquisición de bienes y servicios por parte del sector público, a través de acuerdos marco que permiten la optimización de recursos y la reducción de costos. En este sentido, resulta crucial entender en qué consiste este proceso y cuáles son las mejores prácticas para su implementación exitosa (González, 2021)	La variable será medida con un cuestionario de 3 preguntas considerando a responder en escala de Likert, y aborda las dimensiones de procesos, normativa y leyes vigentes, eficiencia y transparencia	Procedimientos	Número de solicitudes de adquisición Tiempo promedio de procesamiento de solicitudes Porcentaje de compras realizadas a proveedores	1	El Área de abastecimiento realizó las adquisiciones de sus requerimientos a tiempo
		Normativa y leyes vigentes	Cumplimiento de las leyes Procedimientos de adquisición que han sido auditados Ahorro en el costo total de adquisición de bienes y servicios en comparación con el presupuesto asignado	2	Las adquisiciones de materiales de la unidad de costeo se realizan mediante el proceso de acuerdo macro
		Eficiencia y transparencia	Tiempo de ejecución de los procedimientos de compra Grado de cumplimiento de las especificaciones técnicas Grado de eficiencia en el uso de los recursos asignados	3	La aprobación presupuestal se realiza tomando como base la cantidad de alumnos del año actual

Tabla 2*V2. Satisfacción*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítem	Preguntas
Es la sensación de bienestar o placer que experimenta una persona al comparar su estado actual con un estado deseado o esperado previamente. Esta comparación puede estar influenciada tanto por los atributos del producto o servicio en sí mismo como por las expectativas previas del cliente. Por lo tanto, la satisfacción del cliente se refiere al grado en que un producto o servicio cumple o supera las expectativas del mismo (Dutka, 2001)	La variable será medida con un cuestionario de 7 preguntas considerando a responder en escala de Likert, y aborda las dimensiones de Cumplimiento de metas, calidad de servicio, capacidad de desempeño y nivel de perfección de servicio.	D4. Cumplimiento de metas	4	El órgano de control interno realiza un control concurrente a todas las adquisiciones de la unidad de costeo
			5	Se atendió todas sus necesidades de su institución educativa
		D5. Calidad de servicio	6	La adquisición que realiza la unidad de costeo que se realiza mediante compra directa permite cumplir al 100% con sus necesidades de su Institución Educativa según su presupuesto asignado
			7	La Institución logra sus objetivos si los materiales de la unidad de costeo estarían a tiempo
		D6. Capacidad de desempeño	8	Al saber el precio unitario de los materiales a adquirir le facilita armar su requerimiento
			9	La atención de todos sus requerimientos permitió cumplir al 100% el desempeño de sus alumnos
		D7. Nivel de perfección de servicio	10	La creación de un plan permitió lograr la perfección, y alcanzar el máximo nivel de cumplimiento de sus metas de su institución educativa

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

La investigación se considera de método cuantitativo debido a que se utiliza la estadística y la medición para analizar los datos obtenidos de una muestra de instituciones educativas de la UGEL. La investigación busca establecer la relación entre la adquisición de la unidad de costeo y el nivel de satisfacción de las instituciones educativas, lo que implica la necesidad de recopilar y analizar datos numéricos y cuantificables.

Técnica de investigación

La investigación utiliza la técnica de la encuesta porque se recolectaron datos de las instituciones educativas a través de un cuestionario estructurado para evaluar su nivel de satisfacción con respecto al proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco. La encuesta es una técnica comúnmente utilizada en investigaciones cuantitativas para recopilar datos de una muestra sobre actitudes, opiniones y comportamientos subjetivos de las personas (Hernández et al, 2014). En este caso, la encuesta permite obtener información precisa y detallada sobre la opinión de las instituciones educativas en relación al proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco en la UGEL de Mariscal Cáceres - San Martín.

Instrumento de investigación

El estudio utilizó un cuestionario con escala ordinal tipo Likert de cinco (5) alternativas de respuesta y se optó por esta técnica para evaluar la satisfacción de las instituciones educativas mediante la asignación de valores numéricos a las respuestas, lo que permite una mayor precisión en la medición y análisis de la información. Este tipo

de cuestionario también permite la comparación de las respuestas de los encuestados en función de la escala y es un método ampliamente utilizado en investigaciones de opinión y actitudes (Hernández et al, 2014).

Tabla 3

Baremación procesos de adquisición

Niveles y rangos:	Bajo/malo	Medio	Alto/bueno
Variable 1: Procesos de adquisición	3-7	8-12	13-15
D1: Procedimientos	1-2	3-4	5-5
D2: Normativa y leyes vigentes	1-2	3-4	5-5
D3: Eficiencia y transparencia	1-2	3-4	5-5

Tabla 4

Baremación satisfacción educativa

Niveles y rangos:	Bajo/malo	Medio	Alto/bueno
Variable 2: Satisfacción educativa	7-16	17-26	27-35
D1: Cumplimiento de metas	2-5	6-9	10-10
D2: Calidad de servicio	2-5	6-9	10-10
D3: Capacidad de desempeño	2-5	6-9	10-10
D4: Nivel de perfección de servicio	1-2	3-4	5-5

Confiabilidad.

La investigación determinó la confiabilidad del instrumento de encuesta utilizado para recopilar datos con el coeficiente alfa de Cronbach. El alfa de Cronbach es un coeficiente utilizado para medir la confiabilidad o consistencia interna de un conjunto de ítems o preguntas en una encuesta o un cuestionario. Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se puede haber aplicado este coeficiente a un conjunto de ítems o preguntas en la encuesta diseñada para medir la satisfacción de las instituciones educativas con respecto al proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo

marco. Un valor de alfa de Cronbach mayor a 0.7 indica una buena consistencia interna de las preguntas en la escala de medición utilizada en la investigación. Esto asegura que los ítems o preguntas en el instrumento miden de manera confiable la variable que se busca medir (Bland, 1997).

Tabla 5

Ficha técnica

Ficha técnica	
A. Nombre	Cuestionario sobre procesos de adquisición y satisfacción educativa en la ugel mariscal caceres.
B. Objetivos	Analizar los procesos de adquisición y satisfacción educativa en la Ugel Mariscal Caceres.
C. Autor	Juan Carlos Graciano Mozombite
D. Administración	Individual
E. Duración	2 minutos
F. Sujetos de aplicación	30 directores de las instituciones educativas de la UGEL, Mariscal Cáceres.
G. Técnica	Encuesta
H. Escala de calificación	Licker

3.6. Procesamiento de los datos

Luego de la recolección de datos, que se encontraban distribuidos y desordenados entre los individuos de la población objeto de estudio en el trabajo de campo, se procedió con su procesamiento. Esto permitió generar hallazgos a partir de datos agrupados y ordenados, los cuales fueron sometidos a análisis para cumplir con los objetivos, hipótesis o interrogantes planteados en la investigación.

Se utilizaron los siguientes procedimientos para procesar los datos:

- Se llevaron a cabo recolecciones de datos acerca de la población o muestra en estudio.
- Se establecen los factores o criterios que se utilizaron para clasificar los datos obtenidos durante el trabajo de campo, con el fin de organizarlos adecuadamente.
- Mediante la utilización de herramientas de análisis estadístico y software de procesamiento de datos se procedió al tratamiento de la información obtenida.
- Los datos se ingresaron en la computadora y se puso en marcha el respectivo software para llevar a cabo su procesamiento y obtención de resultados.
- Se llevaron a cabo presentaciones de los resultados obtenidos mediante tablas de frecuencias y gráficos para su análisis descriptivo, y también se elaboraron tablas de acuerdo con las normas APA para la prueba de hipótesis formulada en el marco de la investigación.
- Se procedió a la interpretación de datos y discusión de los resultados obtenidos, seguidos de la exposición de las conclusiones y la posterior presentación de las recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del cuestionario de la variable proceso de adquisición

Tabla 6

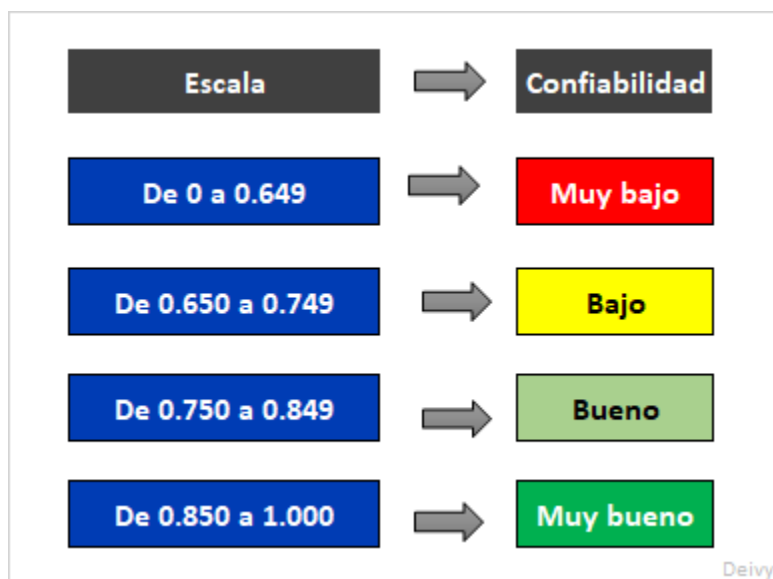
Validación del cuestionario el proceso de adquisición

Experto validador	Resultado	%
Mg. C.P.C Melbi Visalot Fernández	Aplicable	100%
Mg. C.P.C Cinddy Anubis Llanos Rojas	Aplicable	100%
Mg. C.P.C Lucía Apaéstegui Apuela	Aplicable	100%

Se comprobó la confiabilidad del cuestionario de proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y su incidencia en el nivel de satisfacción de las instituciones educativas tanto en su contenido como en su constructo, lo que permitió su utilización en la investigación para medir la percepción de los directores de las instituciones educativas en relación a la variable en cuestión. Tres especialistas con un vasto conocimiento en el tema se encargaron de evaluar la validez del cuestionario, lo que demuestra su capacidad práctica.

Alpha de Cronbach.

“Mide el nivel de confiabilidad de un cuestionario de investigación en la que se determina la correlación o consistencia de los ítems entre sí. Se considera que este instrumento es confiable a partir de 0.750” (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 16).

Figura 1*Escala para la confiabilidad de un cuestionario***Tabla 7***Análisis de fiabilidad del cuestionario proceso de adquisición*

Alfa de Cronbach	N de ítems
,837	10

En cuanto a la confiabilidad de los resultados obtenidos a través del cuestionario sobre el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y su relación con el nivel de satisfacción de las instituciones educativas, se llevó a cabo un análisis de la fiabilidad del alfa de Cronbach, arrojando un valor de alfa = 0.837. Este resultado indica que existe un nivel de confiabilidad “Bueno” en las respuestas obtenidas a través del cuestionario.

Tabla 8*Validación del cuestionario satisfacción educativa*

Experto validador	Resultado de aplicabilidad	%
Mg. C.P.C Melbi Visalot Fernandez	Aplicable	100%
Mg. C.P.C Cinddy Llanos Rojas	Aplicable	100%
Mg. C.P.C Lucía Apaéstegui Apuela	Aplicable	100%

Se verificó de igual manera la fiabilidad del cuestionario referente al proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y su impacto en el nivel de satisfacción de las instituciones educativas, tanto en su contenido como en su construcción, permitiendo su uso en la investigación para evaluar la opinión de los directores de las instituciones educativas sobre la variable en cuestión. La validez del cuestionario fue evaluada por tres especialistas altamente experimentados en el tema, lo que es evidencia de su idoneidad práctica.

Tabla 9*Análisis de fiabilidad de la variable satisfacción*

Alfa de Cronbach	N de ítems
,837	10

En cuanto a la confiabilidad de los resultados obtenidos a través del cuestionario sobre el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y su relación con el nivel de satisfacción de las instituciones educativas, como se mencionó anteriormente, se llevó a cabo un análisis de la fiabilidad del alfa de Cronbach, arrojando un valor de alfa = 0.837. Este resultado indica que existe un nivel de confiabilidad “bueno” en las respuestas obtenidas a través del cuestionario.

4.2. Resultados descriptivos de las variables con las dimensiones

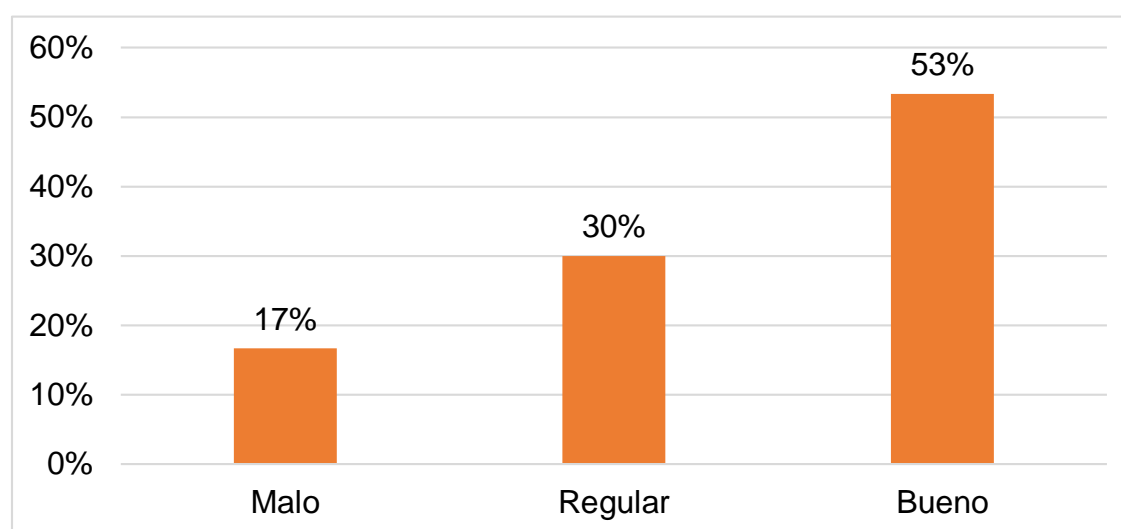
Tabla 10

V1. proceso de adquisición

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	17%
Regular	9	30%
Bueno	16	53%
Total	30	100%

Figura 2

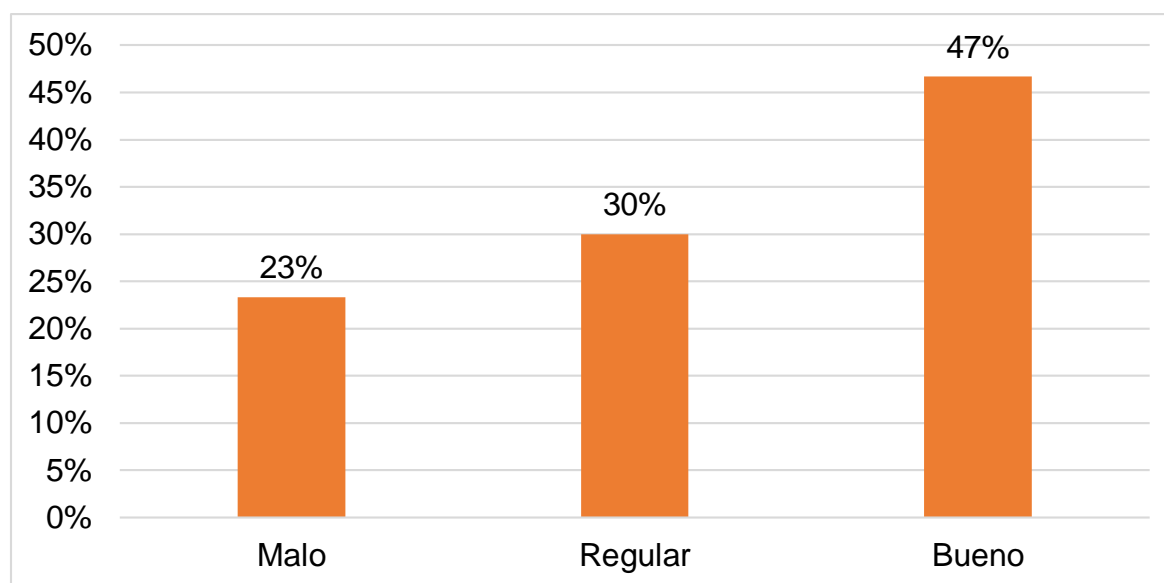
V1. proceso de adquisición



En base a los resultados obtenidos de una muestra de 30 directores en relación al proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco, se puede observar que un porcentaje del 17% de los directores considera que el proceso es malo, un 30% lo ve como regular y el 53% opina que es bueno. Estos resultados sugieren que la mayoría de los directores tienen una percepción positiva del proceso de adquisición, aunque una minoría considera que necesitan mejoras.

Tabla 11*V2. Satisfacción*

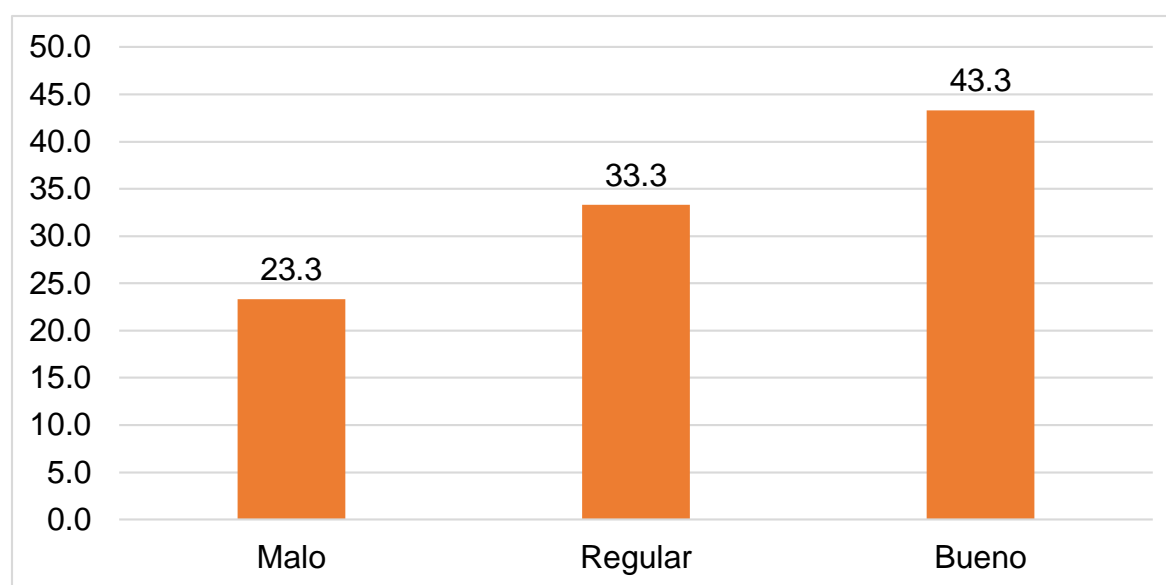
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	23%
Regular	9	30%
Bueno	14	47%
Total	30	100%

Figura 3*V2. satisfacción*

Los resultados obtenidos a partir de una muestra de 30 directores en relación a la satisfacción de las instituciones educativas indican que un 23% de los directores considera que la satisfacción es mala, mientras que el 30% la ve como regular y el 47% opina que es buena. Estos resultados sugieren que un porcentaje significativo de directores tiene una percepción positiva de la satisfacción de las instituciones educativas, aunque una minoría considera que necesita mejoras.

Tabla 12*D1. cumplimiento de metas*

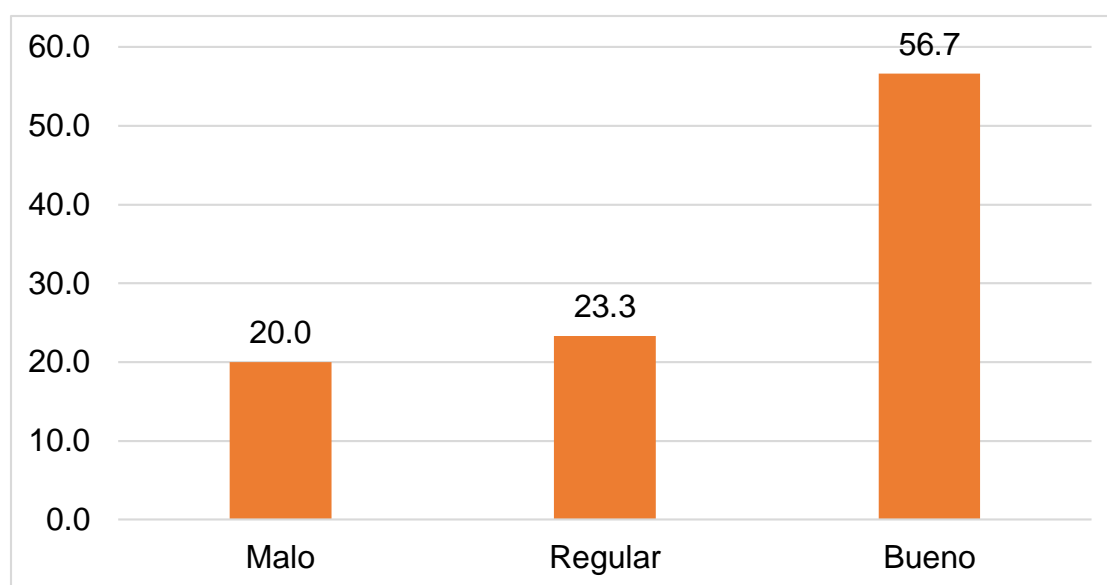
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	23.3
Regular	10	33.3
Bueno	13	43.3
Total	30	100.0

Figura 4*D1. cumplimiento de metas*

Los resultados obtenidos a partir de la muestra de 30 directores en relación a la dimensión de cumplimiento de metas indican que un porcentaje del 23.3% de los directores considera que el cumplimiento de metas es malo, mientras que el 33.3% lo ve como regular y el 43.3% opina que es bueno. Estos resultados sugieren que la mayoría de los directores tienen una percepción positiva sobre el cumplimiento de metas, aunque una minoría opina que no es bueno.

Tabla 13*D2. calidad de servicio*

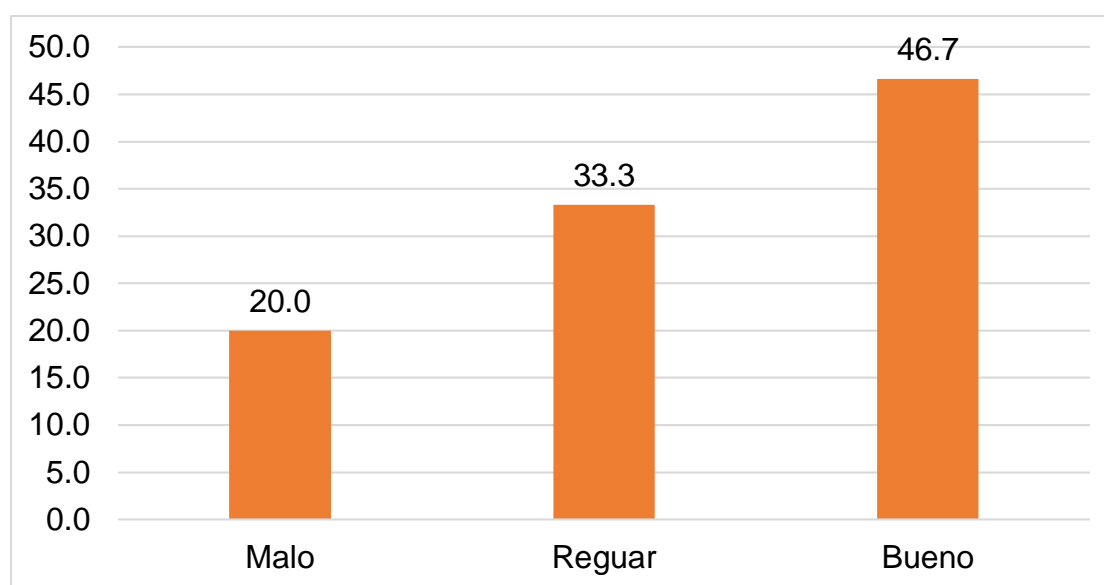
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	20.0
Regular	7	23.3
Bueno	17	56.7
Total	30	100.0

Figura 5*D2. calidad de servicio*

Los resultados obtenidos a partir de una muestra de 30 directores en relación a la dimensión de calidad de servicio indican que un 20% de los directores considera que la calidad de servicio es mala, mientras que el 23.3% la ve como regular y el 56.7% opina que es buena. Estos resultados sugieren que la mayoría de los directores tienen una percepción positiva sobre la calidad del servicio que se presta, aunque una minoría opina que no es buena.

Tabla 14*D3. capacidad de desempeño*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	20.0
Regular	10	33.3
Bueno	14	46.7
Total	30	100.0

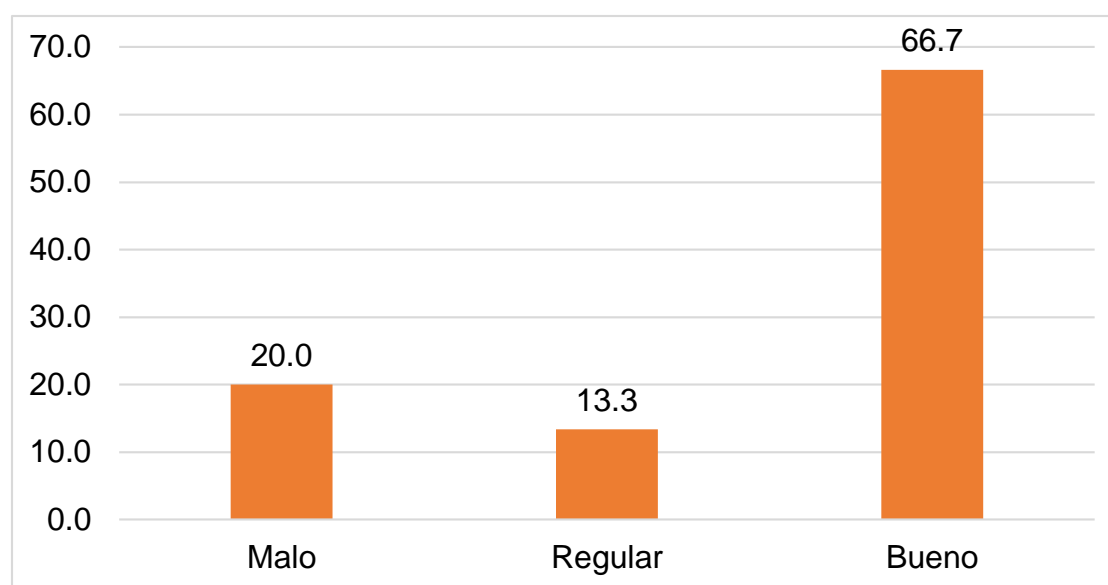
Figura 6*D3. capacidad de desempeño*

Los resultados obtenidos a través de una muestra de 30 directores en relación a la dimensión de capacidad de desempeño indican que un 20% de los directores considera que la capacidad de desempeño es mala, mientras que el 33.3% de ellos lo ve como regular y el 46.7% opina que es buena. Estos resultados sugieren que una mayoría significativa de directores tiene una percepción positiva respecto a la capacidad de desempeño, ya que un porcentaje alto consideró que es buena. Sin embargo, es importante tener en cuenta que algunos directores creen que es mala o regular y podrían necesitarse mejoras en esta área.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de desempeño

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	20.0
Regular	4	13.3
Bueno	20	66.7
Total	30	100.0

Figura 7*Frecuencia de la dimensión nivel de perfección de servicio*

Los resultados obtenidos a partir de una muestra de 30 directores en relación a la dimensión nivel de perfección del servicio indican que un 20% de los directores considera que la capacidad de desempeño es mala, mientras que el 13.3% de ellos la ve como regular y el 66.7% opina que es buena. Estos resultados sugieren que la mayoría de los directores tienen una percepción positiva del nivel de perfección del servicio, ya que un porcentaje significativo consideró que es buena. Aunque es un resultado alentador, es importante reconocer que aún hay un porcentaje considerable de directores que ve el

nivel de perfección del servicio como malo o regular. Estos directores pueden tener preocupaciones legítimas que deben ser atendidas por las autoridades educativas.

Tabla 16

Resumen estadístico de los ítems

Nº	Ítem	Likert	Frecuencia	%
1	El Área de abastecimiento realizó las adquisiciones de sus requerimientos a tiempo	1	3	10%
		2	7	23,3%
		3	15	50%
		4	3	10%
		5	2	6,7%
Total			30	100%
2	Las adquisiciones de materiales de la unidad de costeo se realizan mediante el proceso de acuerdo macro	1	0	0%
		2	8	26,7%
		3	13	43,3%
		4	3	10%
		5	6	20,0%
Total			30	100%
3	La aprobación presupuestal se realiza tomando como base la cantidad de alumnos del año actual	1	6	20%
		2	7	23,3%
		3	7	23,3%
		4	8	26,7%
		5	2	6,7%
Total			30	100%
4	El órgano de control interno realiza un control concurrente a todas las adquisiciones de la unidad de costeo	1	0	0%
		2	7	23,3%
		3	10	33,3%
		4	7	23,3%
		5	6	20%
Total			30	100%
5	Se atendió todas sus necesidades de su institución educativa	1	4	13,3%
		2	5	16,7%
		3	10	33,3%
		4	3	10%
		5	8	26,7%
Total			30	100%
6	La adquisición que realiza la unidad de costeo que se realiza mediante compra directa permite cumplir al 100% con sus necesidades de su	1	4	13,3%
		2	5	16,7%
		3	10	33,3%
		4	3	10%

	Institución Educativa según su presupuesto asignado	5	8	26,7%
	Total		30	100%
7	La Institución logra sus objetivos si los materiales de la unidad de costeo estarían a tiempo	1	0	0%
		2	2	6,7%
		3	16	53,3%
		4	5	16,7%
		5	7	23,3%
	Total		30	100%
8	Al saber el precio unitario de los materiales a adquirir le facilita armar su requerimiento	1	3	10%
		2	4	13,3%
		3	11	36,7%
		4	7	23,3%
		5	5	16,7%
	Total		30	100%
9	La atención de todos sus requerimientos permitió cumplir al 100% el desempeño de sus alumnos	1	0	0%
		2	0	0%
		3	14	46,7%
		4	13	43,3%
		5	3	10%
	Total		30	100%
10	La creación de un plan permitió lograr la perfección, y alcanzar el máximo nivel de cumplimiento de sus metas de su institución educativa	1	0	0%
		2	4	13,3%
		3	15	50%
		4	5	16,7%
		5	6	20%
	Total		30	100%

4.3. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Ho: El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona significativamente en el nivel de satisfacción educativa de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.

Hi: El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco no se relaciona significativamente en el nivel de satisfacción educativa de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.

Tabla 17*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Proceso de adquisición en acuerdo marco	,955	30	,230
Variable 2: Satisfacción	,968	30	,493

Los datos en cuestión indican que la muestra es menor a 50 por lo que, se considera realizar la prueba de normalidad de shapiro wilk, por lo observado en la tabla 17, resulta que ambas variables no tienen una distribución normal ya que su p-valor es < a 0,05, a partir de lo mencionado, se empleará la prueba de Spearson para medir la correlación de las variables.

Correlación de variables.

"r es un coeficiente que evalúa el grado de asociación o relación entre dos variables, cuyo valor oscila desde -1 hasta 1; donde 1 es una relación perfecta directa y - 1 es una relación perfecta inversa" (De la Cruz-Montoya, 2022, párr. 17). Por ello, para saber en qué nivel de correlación se ubican las variables se ha utilizado la siguiente escala.

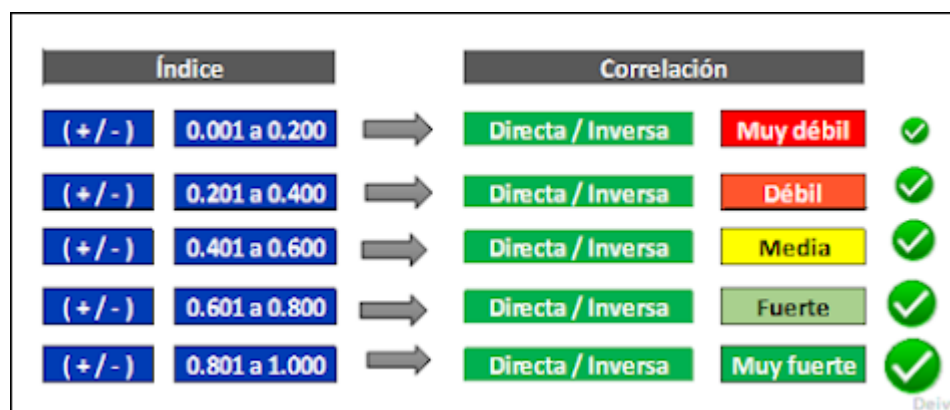
Figura 8*Niveles de correlación de variables*

Tabla 18*Correlación entre proceso de adquisición y satisfacción*

			Proceso de adquisición	Satisfacción
Pearson	Proceso de adquisición	Coeficiente de correlación	1.000	,575**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	30	30
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,575**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	30	30

Los resultados nos indican que la prueba estadística realizada es significativa, ya que el valor obtenido (0,001) es menor que el nivel de significancia establecido (0,05). Además, el coeficiente de correlación obtenido es de 0,575, lo cual nos indica una correlación “directa y media” entre el proceso de adquisición y el nivel de satisfacción. Esto significa que el resultado confirma la hipótesis planteada, es decir, que existe una relación significativa entre el proceso de adquisición y el nivel de satisfacción de las instituciones educativas de la UGEL Mariscal Cáceres. Además, la magnitud de la correlación indica que el nivel de relación entre las variables es moderado, lo que sugiere que si bien existe una correlación, esta no es extremadamente fuerte.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco no se relaciona con el cumplimiento de metas educativas de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.

H1: El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona con el cumplimiento de metas educativas de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.

Tabla 19

Correlación entre proceso de adquisición y cumplimiento de metas

			Proceso de adquisición	Cumplimiento de metas
Pearson	Proceso de adquisición	Coefficiente de correlación	1.000	,602
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Cumplimiento de metas	Coefficiente de correlación	,602**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Los resultados indican que la prueba estadística es significativa, con un valor p de 0,000, menor que el nivel de significancia establecido (0,05). El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0,602, lo que sugiere una correlación moderadamente positiva entre el proceso de adquisición y el cumplimiento de metas. Por tanto, se confirma la hipótesis planteada, es decir, que existe una relación significativa entre el proceso de adquisición y el cumplimiento de metas de las instituciones educativas en cuestión. La magnitud de la correlación sugiere que la relación es moderada, lo que indica que la mejora del proceso de adquisición puede tener un impacto positivo en el cumplimiento de metas de las instituciones educativas.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco no se relaciona en la calidad de servicio educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.

H2: El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona en la calidad de servicio educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.

Tabla 20

Correlación entre proceso de adquisición y calidad de servicio

			Proceso de adquisición	Calidad de servicio
Pearson	Proceso de adquisición	Coeficiente de correlación	1.000	0.273
		Sig. (bilateral)		0.144
	Calidad de servicio	N	30	30
		Coeficiente de correlación	0.273	1.000
		Sig. (bilateral)	0.144	
		N	30	30

Los resultados muestran que la prueba estadística realizada es significativa, con un valor p de 0,144, lo que indica que la hipótesis alterna se comprueba. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0,273, lo que sugiere una correlación positiva, aunque no significativa, entre el proceso de adquisición y la capacidad de desempeño de las instituciones educativas de la UGEL Mariscal Cáceres en 2021. En concreto, los resultados sugieren que el proceso de adquisición puede proyectar positivamente la capacidad de desempeño de las instituciones educativas, aunque esta relación no llega a ser significativa. Es importante tener en cuenta que la magnitud de la correlación indica que la relación es baja, lo que sugiere que la mejora del proceso de

adquisición puede no tener un impacto significativo en la capacidad de desempeño de las instituciones educativas en cuestión.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona con la capacidad de desempeño educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.

H3: El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona con la capacidad de desempeño educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.

Tabla 21

Proceso de adquisición y capacidad de desempeño

			Proceso de adquisición	Capacidad de desempeño
Pearson	Proceso de adquisición	Coeficiente de correlación	1.000	,486**
		Sig. (bilateral)		0.007
		N	30	30
	Capacidad de desempeño	Coeficiente de correlación	,486**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.007	
		N	30	30

Los resultados indican que la prueba estadística realizada es significativa, con un valor p de 0,007, menor que el nivel de significancia establecido (0,05). El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0,486, lo que sugiere una correlación moderadamente positiva entre el proceso de adquisición y la capacidad de desempeño de las instituciones educativas de la UGEL Mariscal Cáceres en 2021. Por tanto, se confirma la hipótesis planteada, es decir, que existe una relación significativa entre el

proceso de adquisición y la capacidad de desempeño de las instituciones educativas en cuestión. La magnitud de la correlación sugiere que la relación es moderada, pero significativa, lo que indica que la mejora del proceso de adquisición puede tener un impacto positivo, y estadísticamente significativo, en la capacidad de desempeño de las instituciones educativas.

Prueba de hipótesis específica 4

H0: El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona con el nivel de perfección de servicio educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021 de manera no significativa.

H4: El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona con el nivel de perfección de servicio educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021 de manera no significativa.

Tabla 22

Correlación entre proceso de nivel de perfección de servicio

			Proceso de adquisición	Nivel de perfección de servicio
Pearson	Proceso de adquisición	Coeficiente de correlación	1.000	,394*
		Sig. (bilateral)		0.031
		N	30	30
	Nivel de perfección de servicio	Coeficiente de correlación	,394*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.031	
		N	30	30

Los resultados muestran que la prueba estadística realizada es significativa, con un valor p de 0,031, menor que el nivel de significancia establecido (0,05). El coeficiente

de correlación de Spearman obtenido es de 0,394, lo que sugiere una correlación moderadamente positiva entre el proceso de adquisición y el máximo nivel de perfección del servicio de las instituciones educativas de la UGEL Mariscal Cáceres en 2021. Por tanto, se confirma la hipótesis planteada, es decir, que existe una relación significativa entre el proceso de adquisición y el máximo nivel de perfección del servicio de las instituciones educativas en cuestión. La magnitud de la correlación sugiere que la relación es moderada, pero significativa, lo que indica que mejorar el proceso de adquisición puede tener un impacto positivo y estadísticamente significativo en el máximo nivel de perfección del servicio de las instituciones educativas.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusión de resultados

El objetivo general de la investigación fue analizar el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco incide en el nivel de satisfacción educativas de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021. Los resultados arrojaron en relación al proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco, se puede observar que un porcentaje del 17% de los directores considera que el proceso es malo, un 30% lo ve como regular y el 53% opina que es bueno. Y en relación a la satisfacción de las instituciones educativas indican que un 23% de los directores considera que la satisfacción es mala, mientras que el 30% la ve como regular y el 47% opina que es buena. Por otro lado, los resultados nos indican que la prueba estadística realizada es significativa, ya que el valor obtenido (0,001) es menor que el nivel de significancia establecido (0,05). Además, el coeficiente de correlación obtenido es de 0,575, lo cual nos indica una correlación moderadamente positiva entre el proceso de adquisición y el nivel de satisfacción de las instituciones educativas de la UGEL Mariscal Cáceres en el año 2021. Estos resultados, son concordantes con los descritos por Manjarrés (2016) que en sus resultados indica que la gestión de adquisición de bienes y servicios en la Subsecretaría Zonal de Planificación 3 Centro tiene un impacto significativo en la ejecución presupuestaria, lo que afecta la asignación de recursos para el próximo año económico. Además, se propuso identificar posibles mejoras y recomendaciones para optimizar el proceso de adquisición y mejorar la eficacia en la ejecución presupuestaria.

En cuanto al objetivo específico 1 que fue comparar de qué manera el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco incide en el cumplimiento de metas educativas de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021. Los resultados indican que un porcentaje

del 23.3% de los directores considera que el cumplimiento de metas es malo, mientras que el 33.3% lo ve como regular y el 43.3% opina que es bueno. Lo que significa que la prueba estadística es significativa, con un valor p de 0,000, menor que el nivel de significancia establecido (0,05). El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0,602, lo que sugiere una correlación moderadamente positiva entre el proceso de adquisición y el cumplimiento de metas de las instituciones educativas de la UGEL Mariscal Cáceres en 2021. Estos resultados son similares a los expuestos por Sánchez (2016) que indica que sus resultados arrojaron a través del análisis, se pueden encontrar aspectos positivos y negativos en áreas o procesos específicos, lo que permite tomar medidas correctivas a tiempo, mediante la reasignación de responsabilidades o capacitación de los empleados para lograr una mayor ejecución del Plan Anual de Compras.

En cuanto al objetivo específico 2 que buscó identificar de qué manera el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco incide en la calidad de servicio educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021. Los resultados obtenidos a partir de una muestra de 30 directores en relación a la dimensión de calidad de servicio indican que un 20% de los directores considera que la calidad de servicio es mala, mientras que el 23.3% la ve como regular y el 56.7% opina que es buena. De igual forma, muestran que la prueba estadística realizada es significativa, con un valor p de 0,144, lo que indica que la hipótesis alterna se comprueba. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0,273, lo que sugiere una correlación positiva, aunque no significativa, entre el proceso de adquisición y la capacidad de desempeño de las instituciones educativas de la UGEL Mariscal Cáceres en 2021. En concreto, los resultados sugieren que el proceso

de adquisición puede proyectar positivamente la capacidad de desempeño de las instituciones educativas, aunque esta relación no llega a ser significativa. Estos resultados son levemente similares a los descritos por Muñoz (2015) quien en su tesis titulada presenta como objetivo principal estudiar cómo la falta de una planificación presupuestaria adecuada afecta negativamente las adquisiciones públicas realizadas por el Ala de Combate No. 23 de la Fuerza Aérea Ecuatoriana. La investigación resulta en que, a pesar de la capacitación continua en temas de presupuesto y adquisiciones públicas, todavía hay errores en la interpretación de las regulaciones para llevar a cabo los procesos de contratación de Ínfima Cuantía y Subasta Inversa Electrónica.

En cuanto al objetivo específico 3 que fue demostrar de qué manera el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco incide en la capacidad de desempeño educativas de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021. Los resultados obtenidos a través de una muestra de 30 directores en relación a la dimensión de capacidad de desempeño indican que un 20% de los directores considera que la capacidad de desempeño es mala, mientras que el 33.3% de ellos lo ve como regular y el 46.7% opina que es buena. Lo que indica que la prueba estadística realizada es significativa, con un valor p de 0,007, menor que el nivel de significancia establecido (0,05). El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0,486, lo que sugiere una correlación moderadamente positiva entre el proceso de adquisición y la capacidad de desempeño de las instituciones educativas de la UGEL Mariscal Cáceres en 2021. Por tanto, se confirma la hipótesis planteada, es decir, que existe una relación significativa entre el proceso de adquisición y la capacidad de desempeño de las instituciones educativas en cuestión. Los resultados son parecidos a los planteados por Illacutipa (2018) quien indica

que el objetivo de su investigación fue determinar la incidencia de las variables materia de estudio. Se ha encontrado una serie de deficiencias en el cumplimiento de la ley de contrataciones del Estado en la oficina de Abastecimiento de la Dirección Regional Agraria de Puno debido a que el personal no está capacitado de manera periódica sobre esta ley. Como resultado, el 71% de los trabajadores afirma tener un conocimiento pleno de dicha ley.

En cuanto al objetivo 4 que buscaba analizar cómo el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco incide en alcanzar el máximo nivel de perfección de servicio educativas de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021. Los resultados obtenidos a partir de una muestra de 30 directores en relación a la dimensión nivel de perfección del servicio indican que un 20% de los directores considera que la capacidad de desempeño es mala, mientras que el 13.3% de ellos la ve como regular y el 66.7% opina que es buena. De igual forma los resultados muestran que la prueba estadística realizada es significativa, con un valor p de 0,031, menor que el nivel de significancia establecido (0,05). El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0,394, lo que sugiere una correlación moderadamente positiva entre el proceso de adquisición y el máximo nivel de perfección del servicio de las instituciones educativas de la UGEL Mariscal Cáceres en 2021. Por tanto, se confirma la hipótesis planteada, es decir, que existe una relación significativa entre el proceso de adquisición y el máximo nivel de perfección del servicio de las instituciones educativas en cuestión. Dichos resultados son similares a los expuestos por Pineda (2017) quien en su tesis tuvo como objetivo general determinar la correlación de las variables de estudio. Los resultados indicaron que, debido a la falta de adecuados requerimientos de las áreas usuarias, muchos encargados de hacer

pedidos no presentan sus necesidades con datos reales, lo que lleva a que se usen datos de años pasados o se hagan pedidos de bienes que no son necesarios.

5.2. Conclusiones

Se concluye que la prueba estadística realizada en relación a la variable proceso de adquisición y satisfacción es significativa, ya que el valor obtenido (0,001) es menor que el nivel de significancia establecido (0,05). Además, el coeficiente de correlación obtenido es de 0,575, lo cual nos indica una correlación moderadamente positiva entre el proceso de adquisición y el nivel de satisfacción educativa de la UGEL Mariscal Cáceres en el año 2021.

Se comprobó que en relación a comparar de qué manera el proceso de adquisición de la unidad de costeo y el cumplimiento de metas de las Instituciones Educativas, la prueba estadística es significativa, con un valor p de 0,000, menor que el nivel de significancia establecido (0,05). El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0,602, lo que sugiere una correlación moderadamente positiva entre el proceso de adquisición y el cumplimiento de metas educativas de la UGEL Mariscal Cáceres en 2021.

Se demostró que en relación al proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y la calidad de servicio, muestran que la prueba estadística realizada es significativa, con un valor p de 0,144, lo que indica que la hipótesis alterna se comprueba. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0,273, lo que sugiere una correlación positiva, aunque no significativa, entre el proceso de adquisición y la capacidad de desempeño educativo de la UGEL Mariscal Cáceres en 2021.

Se concluye que en relación a proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y la capacidad de desempeño, la prueba estadística realizada es significativa, con un valor p de 0,007, menor que el nivel de significancia establecido (0,05). El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0,486, lo que sugiere una correlación moderadamente positiva entre el proceso de adquisición y la capacidad de desempeño educativo de la UGEL Mariscal Cáceres en 2021.

Finalmente, se concluye que en relación a proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y el nivel de perfección de servicio, los resultados muestran que la prueba estadística realizada es significativa, con un valor p de 0,031, menor que el nivel de significancia establecido (0,05). El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0,394, lo que sugiere una correlación moderadamente positiva entre el proceso de adquisición y el máximo nivel de perfección del servicio educativo de la UGEL Mariscal Cáceres en 2021.

5.3. Recomendaciones

Se sugiere mejorar el proceso de adquisición, dado que existe una influencia moderadamente positiva entre el proceso de adquisición y el nivel de satisfacción de las instituciones educativas, se recomienda identificar áreas de mejora en el proceso de adquisición. Esto puede implicar la revisión de los procedimientos existentes, la implementación de sistemas más eficientes y la búsqueda de proveedores confiables y de calidad.

Se sugiere implementar acciones de mejora como la actualización de procedimientos y políticas de adquisición, la capacitación del personal encargado de este proceso, y la evaluación y selección de proveedores en base a criterios de calidad.

Se sugiere la implementación de mecanismos de retroalimentación constante que permitan realizar ajustes en el proceso de adquisición de manera oportuna. Además, se podrían establecer indicadores medibles y objetivos que permitan evaluar el desempeño del proceso de adquisición en tiempo real.

Se recomienda fortalecer y mejorar el proceso de adquisición en la UGEL Mariscal Cáceres. Esto podría incluir capacitación y entrenamiento del personal encargado de la adquisición de bienes y servicios, revisión y actualización de los procedimientos y políticas de adquisición, y la implementación de herramientas y tecnologías que faciliten y optimicen el proceso.

Se recomienda implementar herramientas y mecanismos de monitoreo y evaluación continua, como análisis de datos de gestión y retroalimentación constante de los usuarios, para asegurar que el proceso de adquisición está funcionando adecuadamente y se está logrando el máximo nivel de perfección del servicio y la capacidad de desempeño adecuada en las instituciones educativas.

REFERENCIAS

Arango, L. F. (2013). *Compras y abastecimiento: teoría y práctica*. Pearson Educación.

Bland, J. M. (1997). *Cronbach's alpha*. Clinical research ed.

<https://doi.org/10.1136/bmj.314.7080.572>

CEPAL. (2012). *Gobierno Abierto Mx-DF: Programa de Mejora Regulatoria para la Transparencia, Innovación y Competitividad en el Distrito Federal*.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47256/1/S2100371_es.pdf

Congreso de la republica. (2018). Ley de Contrataciones del Estado. *Decreto Legislativo N° 1017*, 210.

http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_per_dl1017.pdf

Cuesta S, A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Retos de la Dirección*, 14(2),

327-353. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v14n2/2306-9155-rdir-14-02-327.pdf>

Curiñahui I, L. A. (2015). *El control interno y su influencia en los procesos de contrataciones y adquisiciones de bienes servicios y obras en la Municipalidad Provincial de Cerro de Pasco periodo - 2015* [Tesis de maestría, Universidad Hermilio Valdizán]. Repositorio UNHEVAL.

<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/4978>

De la Cruz-Montoya, D. (2022). Glosario de términos. *Instituto científico empresarial Blog*.

<https://100tificosuap.blogspot.com/2022/07/posteado-por-de-la-cruz-montoya-david.htm>

Dutka, A. (2001). *Manual de AMA para la satisfacción del cliente*. Ediciones Granica.

Flick, U. (2015). *Introducción a la investigación cualitativa*. Morata.

Gago U, A. J. (2017). *La ejecución de los procesos de contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios y su incidencia en el cumplimiento de metas presupuestarias*

en el Gobierno Regional de Huánuco – año 2017 [Tesis de maestría, Universidad Hermilio Valdizán]. Repositorio UNHEVAL.

<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3931>.

González, A. (2021). *Proceso de adquisición en la unidad de costeo en acuerdo marco a nivel mundial*, 8(2), 45-63. Revista Internacional de Compras Públicas.

Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.

Illacutipa C, B. M. (2018). *Incidencia de la ley de contrataciones del estado en el proceso de adquisiciones de bienes y servicios de la Dirección Regional Agraria - Puno periodos 2015 – 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].

Repositorio de la Universidad del Altiplano.

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7098>

Jiménez, A. (2018). *El sector público y su papel en la economía*, 12(1), 45-63. Revista de Economía y Administración.

Luna, O. y Cortez, L. (2018). *Control Interno y Adquisiciones en la Municipalidad Distrital de Yarabamba, Arequipa 2017* [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]

Repositorio de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29769/cortez_zl.pdf

?sequence=1&isAllowed=y

Lupu, N. M. (2021). *El pulso de la democracia*. TN: LAPOP.

https://www.vanderbilt.edu/lapop/ab2021/2021_LAPOP_AmericasBarometer_20

[21_Pulse_of_Democracy_SPA.pdf](https://www.vanderbilt.edu/lapop/ab2021/2021_LAPOP_AmericasBarometer_2021_Pulse_of_Democracy_SPA.pdf)

- Madero, G. S. M. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95-107. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Madero, G. S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Manjarrés, V. M. (2016). *La gestión de adquisición de bienes y servicios y su efecto en la ejecución presupuestaria en la Subsecretaría Zonal de Planificación 3 Centro* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato] Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22949/1/T3629M.pdf>.
- Maquilón, M. N. (2015). *Análisis de los nuevos procesos de contratación pública en el estado ecuatoriano susceptibles de posibles actos de corrupción* [Tesis de maestría, Universidad UTPL]. Repositorio UTPL. https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/12800/1/Maquilon_Montalvo_Nathalia_Desire.pdf
- Marchena, A. L. (2017). *MF2106_2-Gestión de compras en el pequeño comercio*. Editorial Elearning, SL.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2017). *Decreto Legislativo N° 1017: Ley de Contrataciones del Estado*. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01017.pdf>

- Muñoz, Ch. R. E. (2015). *La planificación y aplicación presupuestaria y su incidencia para la contratación pública* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10023>
- OSCE. (2014). *Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado*. <https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/Ley%2030225%20Ley%20de%20contrataciones-julio2014.pdf>
- Pimenta, C. C. (2002). *Gestión de compras y contrataciones gubernamentales*. RAE-eletrônica. <https://doi.org/10.1590/S1676-56482002000100013>
- Pineda N, K. M. (2017). *Evaluación de los procesos de adquisición de bienes y servicios y su incidencia en el cumplimiento del plan anual de contrataciones en la unidad de abastecimiento de la Universidad Nacional del Altiplano Puno periodo 2013 - 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano] Repositorio de la Universidad del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8068>
- Retamozo L, A. (2015). *Contrataciones y adquisiciones del Estado y normas de control Tomo I y II* (10ª ed.). Gaceta Jurídica.
- Rincón, C. A. (2017). *Costos: decisiones empresariales*. Ecoe ediciones.
- Salazar, P. H. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349.
https://www.researchgate.net/profile/Patricia-Salazar-10/publication/267823646_La_importancia_de_la_satisfaccion_del_usuario/links/54cfafea0cf298d656656cc8/La-importancia-de-la-satisfaccion-del-usuario.pdf
- Sánchez S, V. C. (2016). *El proceso de contratación pública y el cumplimiento del Plan Anual de Compras del año 2014 en la Universidad Técnica de Ambato* [Tesis de

pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23255/1/T3661M.pdf>

Vela Ruiz, R. K. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal de la Empresa Consorcio & Asociados SAC, Tarapoto–2020* [Tesis de pregrado, Universidad César vallejo] Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58549/Vela_RRK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vinocour, F. S. (2014). *Las compras del Estado en el Tratado de Libre Comercio*. Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.

Ysla, R. C. N. (2019). *Efectos de la implementación del E-Procurement en el proceso de adquisición y contratación de bienes y servicios de la Municipalidad de Yauli – La Oroya, año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Federico Villarreal]. Repositorio de la Universidad Federico Villarreal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3028>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Metodología
¿De qué manera el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona con el nivel de satisfacción educativa de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021?	Determinar el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco con en el nivel de satisfacción educativa de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.	El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona significativamente en el nivel de satisfacción educativa de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.	Variable 1 Proceso de adquisición Dimensiones Procedimientos	Tipo de investigación Básico, descriptivo correlacional Diseño de investigación No experimental de corte transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Normativa y leyes vigentes	Método cuantitativo
¿Cómo se relaciona el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco con el cumplimiento de metas educativas de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021?	Comparar de qué manera el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona con el cumplimiento de metas educativas de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.	El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona positivamente en el cumplimiento de metas educativas de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.	Eficiencia y transparencia Variable 2	Muestra 30 directores de instituciones educativas de la jurisdicción de la UGEL Mariscal Cáceres
¿Cómo se relaciona el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco con la calidad de servicio educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021?	Identificar de qué manera el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona con la calidad de servicio educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.	El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona positivamente en la calidad de servicio educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.	Satisfacción Dimensiones Cumplimiento de metas	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
¿Cuáles la relación entre el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y la capacidad de desempeño educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021?	Demostrar de qué manera el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona con la capacidad de desempeño educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.	El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona significativa con la capacidad de desempeño educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.	Calidad de servicio Capacidad de desempeño Nivel de perfección de servicio	Contrastación de hipótesis Rho de spearman
¿Cuál es la relación entre el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y el nivel de perfección de servicio de educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021?	Analizar cómo el proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona con el nivel de perfección de servicio educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.	El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco se relaciona significativamente con el nivel de perfección de servicio educativo de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021.		

Anexo 3: Tabulación (base de datos)

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
2	1	2	2	1	2	3	1	3	3
3	1	2	1	2	1	1	1	1	3
2	4	5	5	2	4	2	5	2	4
1	3	5	3	1	4	5	4	5	5
2	2	1	1	2	2	1	1	2	1
1	5	5	5	1	5	5	5	2	4
3	1	1	1	2	1	1	1	1	1
2	3	4	5	2	5	5	5	5	5
1	5	5	5	1	2	4	5	5	5
1	4	4	4	2	4	4	4	3	4
3	4	4	5	2	5	5	5	4	4
4	3	4	3	5	5	5	4	5	4
2	4	1	5	1	3	4	4	3	4
2	4	1	5	1	3	4	4	3	4
1	1	5	5	1	5	5	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
5	3	2	5	1	5	5	5	5	4
2	4	2	4	2	4	4	4	4	4
1	5	3	1	2	5	5	5	4	4
2	4	4	2	2	2	4	4	2	4
4	4	4	5	2	4	4	4	4	4
2	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
3	5	5	5	1	4	4	5	4	4
1	5	5	5	1	5	5	5	5	5
3	5	5	5	1	4	4	5	4	4

Anexo 4: Cuestionario

Estimado(a) director(a), el propósito de este cuestionario es analizar los procesos de adquisición y satisfacción educativa en la UGEL Mariscal Caceres, le agradezco de antemano que complete con mucha seriedad y honestidad marcando cada una de las preguntas con una “X”, teniendo en cuenta lo siguientes consideraciones:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Items		Escala de Medición				
		1	2	3	4	5
Procedimientos						
1	El Área de abastecimiento realizó las adquisiciones de sus requerimientos a tiempo					
Normativa y leyes vigentes						
2	Las adquisiciones de materiales de la unidad de costeo se realizan mediante el proceso de acuerdo macro					
Eficiencia y transparencia						
3	La aprobación presupuestal se realiza tomando como base la cantidad de alumnos del año actual					
Cumplimiento de metas						
4	El órgano de control interno realiza un control concurrente a todas las adquisiciones de la unidad de costeo					
5	Se atendió todas sus necesidades de su institución educativa					
Calidad de servicio						
6	La adquisición que realiza la unidad de costeo que se realiza mediante compra directa permite cumplir al 100% con sus necesidades de su Institución Educativa según su presupuesto asignado					
7	La Institución logra sus objetivos si los materiales de la unidad de costeo estarían a tiempo					
Capacidad de desempeño						
8	Al saber el precio unitario de los materiales a adquirir le facilita armar su requerimiento					
9	La atención de todos sus requerimientos permitió cumplir al 100% el desempeño de sus alumnos					
Nivel de perfección de servicio						
10	La creación de un plan permitió lograr la perfección, y alcanzar el máximo nivel de cumplimiento de sus metas de su institución educativa					

Anexo 5: Validación del cuestionario por juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación	El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y su incidencia en el nivel de satisfacción de las instituciones educativas de la unidad de gestión educativa local (UGEL) – Mariscal Cáceres – San Martín - 2021
Nombre(s) del(los) instrumento(s)	Cuestionario: https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjajBLZtrQAAAAAAAAAAAAAZ_g2YPbBURVdZRE5PSiZPWVFBQUJJPQTZEQIMyVVc3SS4u
Autor(es) del instrumento	Juan Carlos Graciano Mozombite

Nº	DIMENSIONES/Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Cumplimiento de metas								
1	Tiempo de implementación	X		X		X		
2	Costos generados	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Calidad de servicio								
1	Tiempo de respuesta	X		X		X		
2	Grado de satisfacción	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de desempeño								
1	Eficiencia en la gestión presupuestaria	X		X		X		
2	Tiempo y plazos de adquisición	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Nivel de perfección de servicio								
1	Nivel de precisión	X		X		X		
2	Retroalimentación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez validador: **C.P.C Lucía Estéfani Apaéstegui Apuela** DNI: **71464381**

Especialidad del validador: **Maestra (Mtra.) en gestión pública**

29 de mayo de 2023

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

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

³Claridad: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

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


 Mtra. CPC. Lucía Estéfani Apaéstegui Apuela
 CONTADOR PÚBLICO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación	El proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo marco y su incidencia en el nivel de satisfacción de las instituciones educativas de la unidad de gestión educativa local (UGEL) – Mariscal Cáceres – San Martín - 2021
Nombre(s) del(los) instrumento(s)	Cuestionario: https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjaBLZlrQAAAAAAAAAAAZ_g2YPbBURVdZRE5PSjZPWVFBQUJPQTZEQIMyVVc3SS4u
Autor(es) del instrumento	Juan Carlos Graciano Mozombite

N°	DIMENSIONES/Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Cumplimiento de metas								
1	Tiempo de implementación	X		X		X		
2	Costos generados	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Calidad de servicio								
1	Tiempo de respuesta	X		X		X		
2	Grado de satisfacción	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de desempeño								
1	Eficiencia en la gestión presupuestaria	X		X		X		
2	Tiempo y plazos de adquisición	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Nivel de perfección de servicio								
1	Nivel de precisión	X		X		X		
2	Retroalimentación	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez validador: **C.P.C Cinddy Anubis Llanos Rojas** DNI: **45634507**

Especialidad del validador: **Maestra (Mtra.) en gestión pública**


¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

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

³Claridad: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

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

29 de mayo de 2023


Mtra. Cinddy Anubis Llanos Rojas
 CONTADOR PÚBLICO
 C.P.C. N° 007797

Firma del experto informante

Anexo 6: Autorización de la entidad



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN

UGEL MARISCAL CÁCERES - OFICINA DE ADMINISTRACION

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CARTA N° 10-2023-GRSM-DRESM-UGEL MC/OA

Juanjuí, 10 de agosto de 2023

Señor(a)
JUAN CARLOS GRACIANO MOZOMBITE
Jr. Pajaten n.° 618
Juanjuí

Asunto: Aceptación para realizar trabajo de investigación

Por medio de la presente, me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo comunicarle que la Unidad de Gestión Educativa Local de Mariscal Cáceres acepta los permisos necesarios para realizar el trabajo de investigación de la tesis denominada "**Proceso de adquisición de la unidad de costeo en acuerdo a marco y su incidencia en el nivel de satisfacción educativa de la UGEL Mariscal Cáceres, 2021**" para que Juan Carlos Graciano Mozombite indentificado con Documento Nacional de Identidad n.° 44752471, Bachiller de la Universidad Autonoma del Perú.

Se expide la presente, a solicitud del interesado, para los fines que considere conveniente.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN U.E. 302

Herrera
Lic. Adm. Segundo Hernando Panduro Ríos
JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

SHPR/J.O. A
Mipa/Secr.I