



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la  
Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

López Tuesta, Gina (ORCID: 0000-0001-6798-9069)

**ASESORA:**

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel (ORCID: 0000-0002-0196-1351)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres Francisco y Yolanda quienes me apoyaron para poder llegar a terminar la maestría, además por el perseverante impulso moral que me brindaron para seguir en la brega de mi superación.

A Santiago, mi hijo, quien se ha convertido en motivación permanente para nunca abandonar los estudios y así brindarle ejemplo de vida.

**Gina**

## **Agradecimiento**

Al alcalde de la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, sr. Moisés Díaz Díaz, por su apoyo brindado para acceder a la información de la presente investigación.

A todo el personal de la Municipalidad distrital de Pardo Miguel quienes participaron de forma directa respondiendo la encuesta para el recojo de la información.

A todos aquellos que contribuyeron con la elaboración de la presente tesis de forma directa e indirecta, mi gratitud infinita

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstrat .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS .....	29
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII.RECOMENDACIONES .....	41
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS.....	48

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de las dimensiones de gestión de contrataciones directas.	28
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio.....	29
Tabla 3. Prueba de normalidad de las dimensiones de la gestión de contrataciones directas y la variable calidad de servicio .....	30
Tabla 4. Prueba de normalidad de las variables .....	31
Tabla 5. Relación entre de las dimensiones de gestión de contrataciones directas y la variable calidad de servicio .....	32
Tabla 6. Relación entre la gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021.....	33

## Índice de figuras

Figura 1. Dispersión de las puntuaciones entre la gestión de contrataciones directas y calidad de servicio. ....	35
--	----

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021, donde la investigación corresponde a la tipología básica, nivel correlacional, diseño transversal, no experimental, cuantitativo, descriptivo, teniendo como población a 36 personas entre trabajadores y proveedores municipales, la muestra censal, aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados indicaron que el nivel de la gestión de las contrataciones directas es regular con 75.0 %, malo con 13.9 % y bueno con 11.1 %; y el nivel de la calidad de los servicios es regular con 66.7 %, malo con 22.2 % y bueno con 11.1 %. Se concluyó que existe relación entre la gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021, donde el Rho de Spearman es de 0.814, que indica una correlación positiva alta, y el coeficiente de determinación de 66,25 %.

**Palabras clave:** Gestión, contratación, calidad, servicio

## **Abstrat**

The objective of this research was to determine the relationship between the management of direct hiring and quality of service in the District Municipality of Pardo Miguel, Rioja - 2021, where the research corresponds to the basic typology, correlational level, cross-sectional, non-experimental, quantitative design, descriptive, having as a population 36 people among workers and municipal providers, the census sample, applying the survey technique and the questionnaire as an instrument. The results indicated that the level of direct hiring management is regular with 75.0%, bad with 13.9% and good with 11.1%; and the level of quality of services is fair with 66.7%, bad with 22.2% and good with 11.1%. It was concluded that there relationship between the management of direct hiring and quality of service in the District Municipality of Pardo Miguel, Rioja - 2021, where the Rho of Spearman is 0.814, which indicates a high positive correlation, and the coefficient of determination of 66.25%.

**Keywords:** Management, hiring, quality, service



## I. INTRODUCCIÓN

Todas las naciones democráticas del mundo han adoptado a las contrataciones públicas como una herramienta gubernamental que permite brindar los elementos en bienes, servicios y obras para que se pueda generar el valor público y satisfacer las necesidades colectivas de la ciudadanía, así el Consejo de Abogados de Derechos Civiles y Económicos – CADDE (2020) indica se establecen diversos procedimientos entre los que se encuentra la adquisición directa, fundamentalmente por dos razones, la baja cuantía del proceso y las condiciones de emergencia, y bajo esta última premisa, en diversos países de Latinoamérica ha habido imputaciones, que durante la pandemia del covid 19, la flexibilización en los dispositivos legales, normas y procesos ha sido una oportunidad para cometer actos de corrupción, no solo en cuanto al precio de la adquisición, sino también en la calidad del producto.

Las contrataciones públicas, si bien, establecen procedimientos estandarizados para su ejecución, existen excepciones a la regla donde se permite que las compras llevadas a cabo sin realizar un proceso donde haya la oportunidad de que varios postores presenten sus ofertas, lo que no implica que tengan que cumplir algunos requisitos básicos, como la experiencia del postor en el rubro o la calidad del bien o servicio, sin embargo esta consideración si bien puede agilizar y optimizar los procesos de compra, no siempre tiene el mismo correlato en calidad del producto, así Red Interamericana de Compras Gubernamentales - RICG (2020) manifiesta que en países como Guatemala y El Salvador las compras directas, ya se veían insuficiencias sobre la calidad en un 23 % y sobre el precio de adquisición en 39 % de casos, y que durante la pandemia, al flexibilizarse mucho más la norma, estos porcentajes se incrementaron, donde en el 78 % de auditorías efectuadas se ha encontrado alguna de estas deficiencias.

La normativa peruana establece que el ente rector de las contrataciones públicas es el OSCE, y en lo específico para cada entidad en los diferentes niveles de gobierno, tienen a una unidad de logística especializada que hace posible el

cumplimiento de las acciones tendientes a la provisión de los bienes y servicios; sin embargo, esta no siempre tienen las competencias necesarias para hacerlas eficientes, a la par de una alta intromisión de los actores políticos en su funcionamiento, así en 2019, la Organización para el Desarrollo y Cooperación Económica - OCDE (2017) indica que la Contraloría General de la República como parte de su función de control ha detectado que en el 89 % de las entidades donde se desarrolló un proceso de control a las contrataciones, se encuentran procesos con falencias de naturaleza administrativa, civil y/o penal, y en el caso de obras un 45 % de ellas paralizadas por deficiencias atribuibles a la contratación lo que conlleva a que la población no tenga una buena percepción de la gestión pública; pero, a la vez se afecta a los recursos públicos y por ende no se obtengan los objetivos planteados por las entidades para el cierre de brechas y la mejora de los estándares de vida de los conciudadanos.

Luego de la dación del D.S 044-2020-PCM, que impuso la condición de emergencia por las situaciones extraordinarias que afectan la salud del país por la ocurrencia de la pandemia del covid-19, se ha activado automáticamente la facultad de contratar directamente, independientemente de la restricción de los montos, que en condiciones normales solo es aplicable cuando no superan las 8 UIT, donde según Salazar (2020) ha conllevado a modificar los planes anuales de contrataciones, muchos de los cuales sin tener el análisis técnico suficiente, sin mayores tiempos para evaluar la efectividad, la calidad tecnológica, oportunidad de entrega, aun cuando este problema ya se daba anteriormente, en este escenario, se hizo mucho más evidente, poniendo de manifiesto lo dicho por Saux (2019) que el problema de las contrataciones no es normativo o regulatorio, sino de ejecución, donde el factor humano se convierte en la falencia más resaltante, es importante, entonces, medir la responsabilidad de los funcionarios públicos, no solo por omisión, sino también por la mala ejecución, donde el ratio costo beneficio de las entidades estatales debe ser el factor preponderante para evaluar la eficiencia de las compras.

Además, los postores en las compras gubernamentales suelen ser pocos, aun cuando la normativa tipifique que se debe existir por lo menos dos postores,

donde los responsables de las contrataciones tienen una actitud conformista con el mínimo para dar inicio al proceso y en ese proceso donde se observa, muchas veces, actos colusorios, pues estos postores brindan la información de los precios del mercado, además de existir discrecionalidad en la participación limitando su libre concurrencia, se sobrevalúan los precios referenciales, acciones que se hacen mucho más evidentes en las compras directas, lo que trae como consecuencia no solo el perjuicio económico al Estado, sino que afecta de forma directa la calidad de los servicios, ya sea en cuanto a la continuidad, cobertura y acceso a las prestaciones que brinda la entidad o la superación de las brechas sociales, por tanto los aportes de la investigación estarán en primer lugar a presentar las características de estos problemas y luego evidenciar el nivel de relación existente.

A nivel regional, los procesos de control efectuados a diversas instituciones por adquisiciones directas durante la pandemia han evidenciado hallazgos y desviaciones de la normativa, así la Contraloría General de la República (2020) en su informe de cumplimiento de las contrataciones desarrolladas al amparo de la condición de emergencia por el covid en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo ha detectado que la totalidad de ellas presenta deficiencias en el cumplimiento administrativo, y en cuatro se ha detectado acciones en el campo penal, actualmente siendo investigadas por el Ministerio Público, condiciones que afectan la calidad de los servicios que se esperaban brindar, como el caso del Mejoramiento del Hospital Covid de La Banda de Shilcayo y la adquisición de una ambulancia.

Lo concerniente a la esfera local, la Municipalidad distrital de Pardo Miguel (2021), durante el año 2020, tuvo poco más de S/. 16 millones para prestaciones de servicios y desarrollo de proyectos de inversión, de los cuales el 28.8 % fueron ejecutados bajo la modalidad de compras directas, por considerandos de menor cuantía y el restante por la emergencia sanitaria; sin embargo, aun así de acuerdo a MEF-SIAF (2021) solo han ejecutado el 87.2 % de la genérica bienes y servicios; y 66.6 % para adquisición de activos no financieros; siendo las causas los problemas asociados a deficiencias en la planificación, la alta rotación

del personal, la baja calidad en el análisis del mercado, y la casi nula verificación de la calidad de la adquisición donde se tiene poca conciencia de la relación causa – efecto de este tipo de contrataciones en la provisión de los servicios que la Municipalidad debe brindar a sus conciudadanos.

Finalmente, las causas que ocasionan que los procesos de contrataciones directas tengan deficiencias, están asociadas al incumplimiento normativo de las diferentes etapas que la ley establece, siendo el factor crítico las etapas de implementación y del control, a la vez la alta injerencia política de quienes gestionan las entidades, dando como problema, que se ponga en riesgo los fondos públicos, pero a la vez que la calidad de las prestaciones que se originan a partir de los bienes u obras que se adquieren no cumplan con su objetivo, condiciones de no ser subsanadas en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, han venido poniendo en riesgo el logro de los resultados institucionales, por consiguiente el evidenciar estas condiciones en la gestión municipal se puso en discusión las falencias de las contrataciones directas y que esta sirva de elemento para la mejora de la gestión en su conjunto.

En este escenario se definió como **problema de la investigación**, planteando el **problema general** ¿Cuál es la relación entre la Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021?, y como **problemas específicos**, a) ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la gestión de las contrataciones directas en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021?; b) ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021?; c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021?

La **justificación de la investigación**, se sustentó **por su conveniencia**, porque benefició a los gestores de las contrataciones en la Municipalidad de Pardo Miguel, ya que permitió evidenciar el accionar de las contrataciones y la calidad de servicios a partir de acciones de mejora que sobre ello puedan proponer; sobre la base de valoraciones del comportamiento de los indicadores de gestión

de las contrataciones públicas y los elementos de la satisfacción de quienes hace uso de los servicios municipales, por su **relevancia social**, pues una buena intervención de las contrataciones genera una alta prevalencia en la calidad de los servicios que la población necesita, mucho más en un escenario de emergencia, pues la población aspira tener una gestión municipal con probidad, pero a la vez que sean cumplidos los estándares de calidad de las prestaciones; el **valor teórico**, se justificó porque generó información de orden teórico que puedan ser incorporadas en el diseño de normativas internas de la municipalidad, basados en los principios de la efectividad por la urgencia que sustentan las contrataciones directas o las externalidades del costo por su menor cuantía, a la par de incrementar el conocimiento que sobre las variables; por su **implicancia práctica**, los resultados que se presentan sirven para plantear acciones de mejora, teniendo como horizonte el obtener un mejor valor público en las intervenciones de la municipalidad de Pardo Miguel a favor de sus vecinos; y finalmente, las que deben ser reflejadas en documentos de gestión como el plan anualizado de las contrataciones o el plan de desarrollo de capacidades del personal; la **utilidad metodológica** radica en que, al haber contrastado el diseño, las técnicas y las herramientas propuestas, en especial los instrumentos de recojo de información, cuyo diseño ha sido elaborada por la investigadora sobre la base de la teoría y el marco conceptual de las variables, los que de forma previa al ser validados se evidenciaron su viabilidad para estudios en el campo de las contrataciones públicas que puedan ser aplicados en nuevas investigaciones.

El **objetivo de la investigación**, se detalla para el **objetivo general**, Determinar la relación entre la Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021, y como **objetivos específicos**, a) Identificar el nivel de las dimensiones de la gestión de las contrataciones directas en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021; b) Identificar el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021; c) Analizar la relación entre las dimensiones de la Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021.

Las **hipótesis** fueron para la **hipótesis general**: Existe relación entre la Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021, y como **hipótesis específicas**, a) El nivel de las dimensiones de la gestión de las contrataciones directas en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021, es bueno b) El nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021, es bueno; c) Existe relación entre las dimensiones de la Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, detallamos el marco teórico que sustentan las variables en estudio, presentando en primer orden los antecedentes de la investigación, así a nivel internacional encontramos a Inostroza (2020). Tipo básico, nivel explicativo, teniendo como población a la normativa de compras públicas, aplicando la técnica de análisis de casos y como instrumento la guía de casos, concluye que, el contexto de la pandemia ha conllevado a modificar los marcos regulatorios, adoptando mecanismos de contratación directa como una acción basada en la agilidad del procedimiento ante la urgencia de las necesidades surgidas. En tiempos de emergencia la transparencia se constituye en una acción clave, tanto para lograr legitimización del accionar público, como para favorecer el monitoreo y el control de las decisiones adoptadas, debido a que es muy común enfrentarse a situaciones de escasa información sobre los bienes, en especial, lo referido al previo y el comportamiento del mercado.

Otra investigación es la planteada por Bahamón (2018). Tipo explicativa, nivel descriptivo, siendo la muestra de 22 leyes, directivas de adquisiciones públicas; la técnica utilizada es la revisión de casos y como instrumento la guía de revisión de casos; explícita en sus conclusiones que, en los contratos de naturaleza pública se evidencia una relación contractual que es sometida a principios de las normativas públicas que le otorgan a la administración un conglomerado de atribuciones exorbitantes y extraordinarias, lo que excluye la alternativa de actuar con paridad de condiciones entre quienes intervienen en el contrato; y estos a su vez tienen en la realidad práctica restricciones y limitaciones, como son la tipología de los procesos de selección, que tiene como finalidad restringir el uso indebido de los recursos del Estado para beneficiar a los privados, así como menguar los escenarios de corrupción y la apreciación de los ciudadanos sobre la mala praxis en las contrataciones, acciones que, contradictoriamente, se vuelven flexibles al momento de determinar una excepción de un proceso en casos de emergencia o por el monto bajo de la contratación.

Una tercera investigación es artículo desarrollado por Zuleta, Saavedra y Camilo (2018). Tipo aplicada, nivel explicativo propositivo, teniendo como unidad de análisis la normativa de contrataciones, la técnica el diagnóstico, y el instrumento los informes de diagnóstico. Concluyen que; los riesgos evidenciados en los procesos de compras gubernamentales colombianas, se resalta la no existencia de registros electrónicos de las transacciones, lo que facilita que el personal tenga contacto con los postores, lo que conlleva que, en la etapa de la competencia, el riesgo se haga más evidente por la posibilidad de manipular el registro de recepción de las ofertas. El incremento de casos de contrataciones directas pone en alarma la probidad del accionar público y su correlato con la calidad de los servicios; sin embargo, no en todos los casos los riesgos de corrupción tienen la misma equivalencia como ocurre en los contratos de apoyo a la gestión con otras entidades.

A nivel nacional encontramos el artículo científico de Mejía; Quevedo; Jáuregui (2019). Tipo cualitativo, nivel descriptivo correlacional, siendo la población 219 compras directas y una muestra de 80 compras, donde fue aplicado la técnica de la revisión de documentos y la ficha de revisión como instrumento. Las conclusiones expresan que, los supuestos de contrataciones que son excluidas de la Ley de Contrataciones se relacionan con la inadecuada consideración como compras directas por excepcionalidad a adquisiciones de bienes y/o servicios que no tienen esta connotación, puesta de manifiesto por las facultades discrecionales del gestor para disponer de los recursos del Estado. La liberalidad de efectuar contratos directos por montos que no superen las 8 UIT, hace, que con frecuencia, se observe la aplicación de malas praxis en las adquisiciones que se fraccionan para evadir los procedimientos de selección.

Otra investigación es la presentada por Pedreschi (2018). Tipo básica, nivel descriptivo, teniendo como unidad muestral a la normativa de contratación directa, la técnica el análisis de casos y la ficha de registros de casos el instrumento, explicando en sus conclusiones que, exonerar una contratación de los procesos ya establecidos por ley, tiene que tener la aprobación del titular de la institución, Consejo Regional o Consejo Municipal, según corresponde, las que



deben tener una fundamentación técnica y legal, que engloben los justificantes de la necesidad y procedencia de llevar la modalidad directa de contratación; evidenciando que es esta la principal carencia desde el escenario que define activar el proceso directo donde, generalmente, se colocan considerandos no tipificados en la norma de excepciones.

También encontramos la investigación de Hanco (2019). Tipo básica, nivel descriptivo correlacional, teniendo una población de 34 trabajadores municipales y una muestra de 30 trabajadores, donde se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario. Explicita como conclusiones que; los riesgos que inciden en la gestión de las contrataciones que ejecutan los municipios de las provincias de la región Puno, tienen connotaciones internas como las capacidades del personal y la operativización de los sistemas de administrativos; entre las connotaciones externas se ubican los considerandos financieros, los estratégicos y los eventos de la naturaleza, que generan que no se cumpla los plazos establecidos en las contrataciones. En la fase de gestión los errores ocurren por causas atribuibles al personal interviniente en alguna de las fases de la contratación donde existe un alto número de colaboradores que no cuentan con la certificación OSCE.

Finalmente, a nivel nacional encontramos a Calixto (2020) que plantea evaluar las contrataciones directas realizadas durante la pandemia en Perú, siendo del tipo básica, nivel explicativo, diseño no experimental, la muestra 48 procesos de 8 entidades del nivel nacional, la observación como técnica y la guía documental como instrumento, concluye que, la pandemia ha desnudado las fragilidades y falencias del sistema de abastecimiento y la existencia de vacíos legales que presentan los procedimientos de adquisiciones estatales. En el caso de las compras directas, sea cual fuere el motivo que lo ocasiona, y mucho más en temas de menor cuantía ocurridos durante la pandemia, en donde por su inmediatez se convierte en un vehículo de alejamiento de la probidad, generando afectaciones a los derechos de los ciudadanos a contar con bienes y servicios de calidad, mucho más, cuando las compras son para los servicios de salud.

A nivel local encontramos la investigación desarrolla por Chujandama (2020) tipo básica, nivel descriptivo correlacional, población y muestra igual a 28 trabajadores, la técnica aplicada la encuesta y el instrumento el cuestionario, explicita como conclusiones que; existe relación con significancia alta y tendencia directa entre las contrataciones que ejecuta el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo con la calidad de los bienes y servicios que han sido adquiridos durante la emergencia sanitaria, estimado con el estadístico de Spearman de 0.853. Las contrataciones en la emergencia sanitaria, cumple los indicadores de satisfacción en un 50 %, donde los aspectos legales obtienen una puntuación de 46.1 %, el componente legal, 51.3 %, el componente organizacional y 52.4 % para el componente recursos humanos con 51 %. La calidad de los servicios y bienes obtiene una puntuación de 41.6 %, y sus componentes técnicos obtienen un valor de 42.8 % y el componente de del enfoque ciudadano con 40.8 %.

Otra investigación es la ejecutada por Becerra (2017). Tipología básica, diseño descriptivo correlacional, teniendo como población y muestra a 32 trabajadores municipales, siendo la técnica aplicada la encuesta y el instrumento el cuestionario, concluye detallando que, la gestión de las contrataciones municipales está relacionada con la ejecución del presupuesto en el municipio de Morales, año 2017, contrastado con la prueba de Chi Cuadrado, donde los valores de  $X^2$  tabular es menor que  $X^2$  calculado, indicando que las variables tienen dependencia y por consiguiente relacionadas entre sí. Los valores del logro de la gestión de las contrataciones alcanzan un 65 % para los indicadores referidos a los procedimientos de la ejecución del presupuesto y de 62 % para los indicadores financieros.

Ahora presentamos a Ruiz, et. al (2020) quien plantea analizar las mejoras en las contrataciones de la unidad de logística en la Unidad Educativa de Gestión de San Martín, definiendo un estudio básico de diseño transversal, no experimental, descriptivo, aplicando la técnica de la encuesta y la observación y como instrumentos el cuestionario y la guía analítica, y muestra configurada por 60 servidores, en sus conclusiones, se establece que la realización de las acciones

procedimentales para elaborar y aprobar las bases del procedimiento para seleccionar a los proveedores solo son cumplidas en un 8.3% de los ítems evaluados. Las acciones de observaciones a las bases de los procedimientos para seleccionar los proveedores son cuestionadas por estos en el 92% de los casos y de los cuales el 78% han logrado que se modifiquen por acción interventora de control del OSCE.

Finalmente, presentamos a Delgado (2017). Tipo básica, diseño descriptivo correlacional, población y muestra de 29 colaboradores del área administrativa, la técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, detalla como conclusiones que, desde la percepción de los trabajadores los indicadores que conforman las variables administración de contrataciones de naturaleza pública y la ejecución de obras obtienen valores de siempre para el 21.3 % y 24.2 % de los trabajadores; y la administración de las contrataciones de naturaleza pública tiene una relación directa con la ejecución de las obras en la Unidad Territorial Bajo Mayo, año 2017; establecido con el estadístico de ji cuadrado.

**El marco conceptual de las variables** se detalla a continuación, así para la **variable contrataciones directas**, empezamos definiendo la acepción de **contrataciones**, el mismo que en el ámbito gubernamental corresponde a todas las acciones destinadas a proveer los requerimientos que la entidad necesita para satisfacer las necesidades que tienen la ciudadanía, en donde partiendo de un conjunto de procesos normados por Ley se plasma luego un contrato público, en donde intervienen recursos públicos para honrar su cumplimiento. (Husted y Reinecke; 2019), otros conceptos lo definen como el conjunto de intervenciones que conducen a celebrar un contrato en donde los intervinientes corresponde a una de ellas a un entidad pública del Estado, con el objeto de proveer una consultoría, bien o servicio que le permita el cumplimiento de sus objetivos (Krolw, 2018) y Ferucio (2017) lo conceptúa como el elemento de la gestión administrativa cuya finalidad es proveer de los servicios y enseres que las organizaciones públicas necesitan para el desarrollo sus acciones para el cumplimiento de su compromiso público.

Otras definiciones de compras **directas** son las detalladas por Krolw (2018) que lo define como las acciones dirigidas a contar con un contrato, donde el Estado es una de las partes a través de un ente público, en las que se obvian la formalidad de todas las etapas del proceso, a fin de atender las necesidades que requiere la entidad para sus fines. Por otro lado, Ferucio (2017) lo conceptúa como el elemento de la gestión administrativa de las contrataciones, que se implementa con la finalidad de proveer los servicios, enseres u obras, que las entidades gubernamentales necesitan para implementar sus acciones para el cumplimiento de su fin público, en la que la selección del proveedor se hace de forma directa; y Valeriano (2015) menciona que está referido a la atención de los requerimientos en donde los riesgos son mínimos o la celeridad por la urgencia son altos, sin enfatizar a profundidad en la planificación y la implementación irrestricta de los procedimientos, de forma tal que se adquieran en tiempos muy cortos, y Lewis (2018) complementa para que se privilegia los factores de eficiencia del servicio, y obviando las acciones procesales, las cuales por lo general se regularizan posterior a la selección del proveedor.

Ahora se define la **contratación directa**, que es aquella en que se obvian ciertos procedimientos de la contratación, en especial, aquellas específicas a la oportunidad de pluralidad de postores, donde la entidad tiene la facultad de elegir en el mercado al postor sin mediar el análisis de otras ofertas, más que el cumplimiento de los requisitos establecidas por el área usuaria (Bocanegra, 2015). La normativa peruana lo define como aquel proceso para seleccionar proveedores que de forma excepcional se da facultades a las entidades para efectuar contratos de forma directa con un proveedor determinado, según los supuestos que se prevén en el art. 27 de la Ley de Contrataciones del Estado (Perú Compras, 2018; p.13).

Se detallan también otras definiciones como la de Rastrollo (2021) que indica que este tipo de adquisiciones se enmarcan dentro de las modalidades de contrataciones por excepción, es decir responden a una condición extraordinaria por tanto su aplicación implica exonerar los mecanismos para la selección de proveedores convencionales, en función de alguna condición especial. Por otro

lado, Jareño (2017) lo define aquellas compras que por la magnitud del monto o por factores asociados a emergencias u otras condiciones especiales de la adquisición se privilegia el principio de eficiencia productiva por tanto se eliminan las fases del proceso para que se tengan con mayor rapidez los bienes o servicios que la entidad requiere.

Es importante comprender que las compras directas se sujetan a la Ley de Contrataciones, que es una norma de carácter general que regula las actuaciones generales de las contrataciones y adquisiciones, que se aplica en todos los niveles de gobierno, y por consiguiente de obligatorio cumplimiento por todo funcionario y servidor público (Alegría; 2017). En ese sentido la Ley N° 30225 establece los mecanismos destinados a generar valor máximo de los recursos públicos que son invertidos, donde las actuaciones deben tener el enfoque de gestión por resultados, garantizando la oportunidad de lo adquirido para que sean satisfechas las necesidades de los usuarios, bajo condiciones de eficiencia en precio y calidad.

Las condiciones de una emergencia sanitaria y la situación de emergencia en general, son causales de la excepción para efectuar una compra directa, y se circunscriben en los mismos condicionantes de hecho, sin embargo presentan diferencias sustanciales, en lo referido a su alcance, pues la condición de emergencia es determinada por el Estado, y por tanto de aplicación general, la condición de emergencia es determinada por la entidad pública, sustentada en la situación de general de la emergencia general, donde el fin es proteger la que las actividades y operaciones tengan continuidad; sin embargo, en ambos casos como también es de aplicación a todos los considerandos de excepción establecidos en la ley de todas las actuaciones que permitan determinar los componentes técnicos, el objeto, la cantidad y plazo de las adjudicaciones que puedan ser ejecutadas (Salazar, 2015).

Las teorías de que sustentan las contrataciones públicas directas son básicamente dos, la primera la teoría de la efectividad por la urgencia y la segunda por los costos mínimos. La primera parte por establecer que ante

situaciones de excepcionalidad como catástrofes, epidemias o desabastecimientos inminentes de un bien o servicio cabe la posibilidad de obviar los procesos para atender de forma rápida la necesidad. La segunda que parte de la premisa que llevar adelante un proceso implica incurrir en costos, ya sea de personal o logísticos, los cuales se minimizan en la medida que se abrevian los plazos y la necesidad de cumplir todos los pasos que exige un proceso ordinario (Collado, 2012).

Otra es la teoría de la oportunidad del producto, que debido a que es un producto que dentro de proceso productivo por lo general no corresponde a un elemento clave o condicionante de la intervención, o porque las condiciones especiales del proceso productivo hace que se requiera de forma inmediata, no se hace necesario la adopción de los mecanismos regulares que establece la Ley de Contrataciones, por tanto al obviarse estos procesos la compra es más rápida y por consiguiente la oportunidad de contar con los bienes se acelere. (Burzaco, 2016) La otra teoría del sistema ABC de Pareto, que se sustenta en que todos los productos que por el monto o por la urgencia de su necesidad, los fundamentos del costo-beneficio son más eficientes, por tanto, se adopta el mecanismo de la compra directa, evaluando que el costo de efectuar el proceso resulta siendo alto en comparación al producto a ser adquirido (Tolozá & Caniuqueo, 2019).

Desde el punto de vista de quienes deben llevar a cabo las contrataciones directas, la teoría más aceptada es que esta debe ser desarrollada por la propia entidad, pues bajo el principio de subsidiariedad, es quien se encuentra más próxima al problema y por tanto más fácil de atenderlos, independientemente que si al interno de la entidad exista un área especializada o no de contrataciones o incluso se tenga un equipo diferenciado para este tipo de contrataciones (Gozzi; 2015) Existe otra teoría que esta debe ser ejecutada por agente externo especializado externo, distinto a la entidad que necesita los bienes, donde su fundamento es para el caso de emergencias donde muchas veces se necesita contar con bienes o insumos en volúmenes grandes y la capacidad logística de la entidad se ve sobrepasada, siendo este un mecanismo empleado en Chile

(Chilecompras, 2017; p.39).

Mediante el proceso de compras directas bajo las compras por menor cuantía, procede para todo tipo de proceso que no supere las 8 UIT, salvo aquellos que se encuentran dentro del Catálogo del Convenio Marco o se sujetan al proceso de la Subasta Inversa Electrónica. En el caso de adquisiciones directas por emergencia, estas se pueden llevar a cabo para todo tipo de proceso, siempre que el mismo verse para cubrir las necesidades de la emergencia (Alvarado, 2020; p.21). El Decreto Legislativo 1444, establece otros supuestos para compras directas en su artículo 27, tales como contratar con otra entidad, ante una situación de desabastecimiento, para compras de naturaleza secreta, por existencia de un solo proveedor, servicios personalizados, publicidad estatal, servicios prestacionales de consultoría que no estén referidos a las consultorías de obra para los bienes cuya finalidad es la investigación, para alquiler de inmuebles, para servicios especializados de asesoría legal y para servicios especializados de capacitación necesarias para la entidad.

**Las dimensiones** que configuran la gestión de compras directa, según Salazar (2013) estas se definen en función de las fases de las contrataciones definidas en la Ley de Contrataciones y su reglamento. La primera, las **actuaciones preparatorias** comprende acciones como la definición de la necesidad, es decir la unidad orgánica que la necesita, la cantidad que requiere, la determinación del monto a ser requerido, la fecha o los periodos a ser adquiridos; la formulación de la necesidad a partir de describir las condiciones del servicio que se requiere, donde se justifica la razonabilidad del bien o servicio para el cumplimiento de la capacidad operativa y funcionabilidad de los servicios institucionales; las actuaciones presupuestales para asegurar los montos para cubrir los pagos, que corresponde a la previsión presupuestal que parte por inclusión en el presupuesto, la certificación presupuestal para la disponibilidad presupuestal, y la reformulación del PAC, cuando la acción no estuvo definida de forma previa en los planes institucionales operativos del año que implica efectuar las modificaciones correspondientes, trasladando los recursos de otras fuentes u otras partidas presupuestales al nuevo requerimiento, condición que a su vez

debe ser registrado por el portal del SEACE, la formulación de los términos de referencia (TDR) por el área usuaria, que implica definir las especificaciones técnicas del bien o servicio, la cantidad a adquirir, los plazos de entrega, el lugar de entrega y cuando se requiera las condiciones especiales de la entrega, y el análisis de alternativas que ofrece el mercado, es decir el proceso mediante el cual el área de contrataciones efectúa un estudio de mercado para determinar el monto estimado de la contratación. (Salazar; 2013).

La segunda, **la selección**, comprende los pasos para lograr determinar a qué proveedor se le asigna la contratación, en qué parte, por la invitación a los postores a presentar ofertas, para lo cual se adjunta los TDR elaborados y se plantea un plazo muy breve para que alcancen sus ofertas, aun cuando normalmente esta acción ocurre a un solo postor; la verificación de cumplimiento de requisitos para contratar del postor identificado, entre los que se evalúa la vigencia del RUC, la vigencia de la habilitación para contratar con el Estado; prosigue la evaluación de la propuesta, que consiste en comparar la propuesta presentada por el postor invitado con los TDR definidos en la convocatoria, tanto en los aspectos técnicos del bien o servicio como en los montos de la oferta, para luego pasar a la definición del postor mediante el acta de selección, en donde se detalla la adjudicación correspondiente, y se procede a la emisión de la orden de compra o de servicio, la misma que se efectúa por el portal del SEACE y el registro de todos los documentos del proceso en el SEACE, cuyo plazo en caso que la adjudicación directa sea hecha por una acción de emergencia el plazo máximo es de 10 días después de la adjudicación (Salazar; 2013).

La tercera dimensión es **la ejecución**, que parte por verificar el cumplimiento de la orden de servicio u orden de compra en función de la calidad, los cuales deben sujetarse estrictamente a lo tipificado en la orden de compra o de servicio; los plazos de entrega, pues si este fue entregado fuera de plazo se debe aplicar las penalidades establecidas en la normativa de las contrataciones, y el lugar de entrega según lo acordado, salvo condición distinta emitida por la entidad; posteriormente se procede a la generación de procesos para el pago al proveedor, que implica la conformidad del área usuaria, el mismo que debe ser



emitida por quien tiene las competencias para ello, la verificación contable de los documentos de pago y las acciones de tesorería, además comprende los indicadores de verificación de etapas del proceso, verificación de la calidad de la adquisición, implementación de procesos administrativos sancionadores cuando se encuentre que algún funcionario ha incumplido sus deberes funcionales, y la realización de auditorías, las que pueden ser ejecutadas por el órgano de control interno institucional o por una auditoría externa. (Salazar; 2013).

Ahora describimos el marco conceptual de la **variable calidad de servicios**, donde desde la perspectiva municipal, se refiere a la capacidad para que las prestaciones que brinda a la comunidad, incluyendo las obras que ejecuta, tengan la capacidad de respuesta a sus necesidades y partir de ello ser fuente generadora de bienes ciudadano (BID, 2017). La **calidad** de las administraciones municipales se entiende como la satisfacción de las demandas de los vecinos en función de la cobertura, acceso, disponibilidad, orientación, acciones colaborativas para atender reclamos y comodidad de las infraestructuras que se ponen a su disposición (MEF, 2015) La normativa técnica para gestionar la calidad en el ámbito público, especifica que la calidad atribuible los **servicios** públicos se mide por la conformidad eficiencia, efectividad, del servicio desde los estándares técnicos a la que se añade la confianza que brinda el servicio y los compromisos de liderazgo que se generan con el servicio (PCM, 2018).

Según, la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (2021) indica que los elementos que definen la satisfacción de los servicios públicos, son aquellos atributos medibles que se encuentran presentes en la provisión de los servicios que impactan de manera directa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas y están referidos a aspectos técnicos y aspectos intangibles, estos conductores pueden ser modificados o incrementados según la necesidad de la institución, entre los que se determina el trato profesional durante la atención, la información brindada para la solución de los problemas, la temporalidad de la provisión del servicio, el resultado de la gestión/entrega, es decir la facultad que tiene la institución de ofrecer los servicios del modo correcto, a partir que se tiene el primer trato con la persona,

la accesibilidad, referido a la habilidad que tienen las personas para alcanzar a los servicios brindados por medio de los diferentes canales de aplicación con que ofrece la institución pública, la confianza, que se refiere a la legalidad que la institución pública genera ante las personas.

Otra se definición de la calidad de servicio desde la perspectiva de la gestión pública es la establecida por Chavarría (2015; p.218) indicando que presenta dos enfoques, la primera desde lo técnico, es decir cómo percibe el usuario al momento de ser entregada el bien o servicio y el segundo desde lo funcional, es decir cómo percibe la continuidad y sostenibilidad del servicio entregado. También se define como la capacidad para cubrir las expectativas y necesidades de la colectividad, debiendo conocerse con antelación cuáles son sus expectativas y la magnitud de sus anhelos, pues muchas veces la calidad puede estar plasmada en lo técnico, pero lo subjetivo desde lo social puede no ser cubierto, acción que por lo general ocurre cuando hay una sobre oferta de la magnitud del servicio (Chueca, 2018). Desde un enfoque de satisfacción de los usuarios, se orientada a criterios de perfección de los servicios, la no existencia de desperfectos o desperdicios, la prontitud en la entrega, cumplimiento los protocolos y políticas de intervención, donde se estiman y evalúa si el servicio cumple los propósitos definidos para su implementación, siendo este una acción de calificación actitudinal de las prestaciones recibidas (Gutiérrez, 2015) y lo añadido por Imai (2015) que la calidad, no solo es valorada por la percepción de los productos o servicios ya terminados, siendo también valorada sobre los procesos que en ella intervienen, por tanto, la calidad corresponde a la integralidad de las etapas que ejecuta la entidad para brindar los servicios, desde el diseño, desarrollo, producción operación y mantenimientos, según corresponda. Desde la perspectiva del desarrollo social, la satisfacción de los usuarios no solo comprende el cumplimiento de las acciones de naturaleza administrativa y legal, ni con las acciones que ocurren con posterioridad a la operatividad de los sistemas o servicios implementados, sino que está ligada a la generación del valor público, que implica la capacidad de contribuir a superar las brechas de necesidad de la población y disminuyendo así los niveles de exclusión social (Palacios, 2018). Es por ello que, sustentado en el enfoque de

resultados, una de las labores que deben ser implementadas por los entes públicos para tener niveles de satisfacción de los usuarios que a la vez garanticen la gobernanza local, es garantizar la calidad los bienes y servicios que se adquieren, tanto en los conceptos valorativos de la ingeniería como de la administración (Jiménez, 2017).

**Las dimensiones conformantes de la calidad de los servicios**, son dos, la primera desde la **evaluación de los estándares técnicos**, y la segunda desde el enfoque ciudadano. En el primer caso, se evalúa la continuidad de los servicios, es decir que estos brinden su servicio el mayor tiempo posible, es decir que sea perdurable en el tiempo; la cobertura de los servicios, es decir que llegue al mayor número de personas, tanto por su ubicación geográfica como por sus niveles socioeconómicos; el cumplimiento de estándares de calidad (ISO, ECAs, etc.) que brinden garantía de los procesos para las prestaciones cumplen normas técnicas que protegen al ciudadano, al trabajador y al medio ambiente; y la homogeneidad del servicio, que busca que el servicio sea prestado en las mismas condiciones a todos los usuarios. (Gutiérrez, 2015). **Desde el enfoque ciudadano**, incluye la calidad prestacional valorada por las satisfacción del servicio; la atención enfocada a las necesidades ciudadanas, partiendo por el cierre de brechas y la mejora de la calidad de vida; la implementación de buenas prácticas de atención, sobre la base de lecciones aprendidas y la retroalimentación de procesos; los canales de comunicación, que sean capaces de brindar la información de los servicios y cómo ello puede ser disfrutado por la población; la transparencia de la información a los ciudadano, que incluye la rendición de cuentas, la calidad de la información de forma tal que la ciudadanía tenga elementos para adoptar juicios de valor de los servicios recibidos y por último una comunicación efectiva. (Gutiérrez, 2015).

### III. METODOLOGÍA

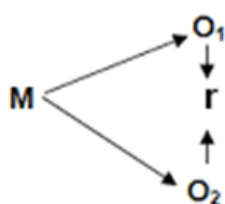
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

La investigación fue del tipo básica, donde CONCYTEC (2018), establece que su propósito no corresponde a generar propuestas sino solamente a validar o contrastar conceptos previos, partir de investigaciones, doctrinas y conocimiento desarrollados con anterioridad, todo ello con el fin de incrementar los contenidos temáticos de las variables.

##### Diseño de investigación:

El diseño se definió como no experimental, de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal; donde Saldaña (2015) dice, es no experimental pues su desarrollo no implicó que se apliquen experimentos de ninguna clase; es descriptivo, pues se caracterizó cada elemento que constituyen las variables; es transversal, pues las informaciones de campo fueron recolectadas en un momento único y para el periodo que se establezca en plan de investigación; y es correlacional, ya que los valores de las variables fueron analizados mediante un proceso de inferencia estadística de relación. Así la representación gráfica es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra de la investigación

O1: Variable 1: Gestión de contrataciones directas

O2: Variable 2: Calidad de servicio

r: Relación entre las variables

### 3.2. Variables y operacionalización:

#### **Variables:**

Variable 1: Gestión de contrataciones directas

Variable 2: Calidad de servicio

**Nota:** La información detallada está en la matriz de operacionalización que se encuentra en anexos.

### 3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

**Población.** Según Zavala (2016) constituye el conjunto total de miembros o elementos a ser sometidos a una investigación, teniendo a su vez por lo menos una característica común que los aglutine. En nuestro caso, la población estuvo conformada por 36 personas, de los cuales 8 son trabajadores del área administrativa, 04 son autoridades municipales de la Municipalidad de Pardo Miguel, 08 miembros del Consejo de Coordinación y 16 principales proveedores, de acuerdo con los datos proporcionados por la Oficina de Desarrollo Local de la municipalidad distrital de Pardo Miguel al 30 de junio del 2021.

- **Criterios de inclusión.** Se consideró a los trabajadores que tengan contratos bajo los regímenes de los D.L.276 y D.L. 1057. Para los miembros de Coordinación Local se asumió aquellos que tenían el mayor número de participaciones en las sesiones de esta instancia municipal; y el caso de los proveedores se asumió a aquellos proveedores que hayan brindado más de un bien o servicio durante el año 2021.
- **Criterios de exclusión.** Se consideró a los trabajadores que tengan contratos bajo la modalidad de servicios no personales, y en el caso de los proveedores a aquellos que tengan alguna controversia sin resolver con la Municipalidad.

**Muestra:** La muestra fue asumida por conveniencia, y siendo relativamente fácil acceder al total de la población, su número fue el total poblacional, es decir 36 personas de la población, de acuerdo con los datos proporcionados por la Oficina de Desarrollo Local de la municipalidad distrital de Pardo Miguel al 30 de junio del 2020.

**Muestreo:** En ambos grupos poblacionales no será necesario aplicar muestreo alguno, debido a la igualdad numérica entre población y muestra.

**Unidad de análisis:** Un trabajador, un miembro del Consejo de Coordinación Local y un proveedor.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnicas**

La técnica que se aplicó en el estudio correspondió a la encuesta, la misma que según Sinha (2018) está caracterizada porque tiene como propósito recoger la información de los componentes y elementos que configuran una variable desde la percepción de un colectivo que forma parte de una población.

#### **Instrumentos**

El instrumento correspondió al cuestionario, así para la variable Gestión de contrataciones directas su fin fue conocer el nivel en que se cumplen cada una de las fases de las contrataciones, el mismo que corresponde a la autoría de la investigadora, que se estructura en 17 preguntas, las que se distribuyen en sus dimensiones de actuaciones preparatorias y de selección con 06 preguntas cada una y la dimensión ejecución con 05 preguntas. La escala para medir las respuestas será: 1=Muy malo; 2=Malo; 3=Regular; 4=Bueno; 5=Muy bueno.

La valoración de las dimensiones de la variable de gestión de contrataciones directas estuvo definida por las escalas ordinal, siendo las escalas de bueno,

regular y malo, con un rango entre 17 y 85. Para las dimensiones de actuaciones preparatorias y selección bueno en el rango de puntuación de 22-30; regular entre 14 -21 y malo entre 06 -13 y para la dimensión ejecución bueno está en el rango de puntuación de 19 a 25; regular entre 12 a 18 y malo entre 05 a 11.

Para la variable calidad del servicio, su fin es conocer el nivel en que se cumplen cada uno de los componentes de la calidad, el mismo que corresponde a la autoría de la investigadora, que se estructura en 17 preguntas, las que se distribuyen en sus dimensiones estándares técnicos con 09 preguntas y la dimensión desde el enfoque del ciudadano con 08 preguntas. La escala para medir las respuestas será: 1=Muy malo; 2=Malo; 3=Regular; 4=Bueno; 5=Muy bueno.

La valoración de las dimensiones de variable calidad de servicio estuvo definida por las escalas ordinal, siendo las escalas de bueno, regular y malo, donde el rango será: Para la dimensión estándares técnicos bueno estará en el rango de puntuación de 33 a 45; regular entre 20 a 32 y malo entre 09 a 19 y para la dimensión desde el enfoque ciudadano bueno estará en el rango de puntuación de 30 a 40; regular entre 19 a 29 y malo entre 30 a 40.

### **Validez**

La validez de la investigación estuvo determinada por el juicio de expertos, donde 03 profesionales que tienen conocimiento de investigación científica y conocedores de contrataciones públicas; establecieron una valoración de los instrumentos de recojo de información, los que constan de 10 ítems con una escala valorativa del 1 al 5, definiendo su validez siempre que el valor logrado sea igual o mayor a 4.1 en promedio.

Los valores de la validez son:

*Validación del juicio de experto*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión de contrataciones directas	1	Economista	4.8	El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación.
	2	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	4.6	El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación.
	3	Metodólogo	4.4	El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación.
Calidad de servicio	1	Economista	4.8	El instrumentos es adecuado, se recomienda su aplicación.
	2	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	4.6	El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación.
	3	Metodólogo	4.4	Instrumento aplicable.

*Fuente:* Valores del Juicio de expertos

Los valores del juicio de expertos, para cada una de las variables, arrojan en promedio 4.6, es decir un promedio de valides del 92 %, considerando por tanto tal como indican las opiniones de los expertos de aplicación favorable para el logro de los objetivos.

**Confiabilidad**

Los valores de la confiabilidad fueron explicados a partir de aplicar el estadístico de Cronbach, el mismo, según Álvarez (2016) demuestra la consistencia de los valores de campo que obtienen luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos, debiendo ser el valor igual o mayor a 0.7 para considerarlo confiable.



Los resultados obtenidos tanto para las dos variables es superior a 0.7 por tanto la data confiable.

**a) Variable 1: Gestión de contrataciones directas.**

En un formato Excel se procesaron los datos obtenidos con las encuestas, donde se afirma que la variable gestión de contrataciones directas tuvo un Alfa de Cronbach de (0.821), esto demuestra que la variable es confiable dado a que se encuentra dentro del límite de valor igual o mayor a 0.7, por tal motivo se confirma que este resultado da que hay una buena consistencia interna para esta escala y para la variable en estudio. Se calculó a través del análisis de 17 ítems del test a través del Alfa de Cronbach para así poder medir la confiabilidad del instrumento de la variable.

**Análisis de confiabilidad: gestión de contrataciones directas**

<b>Resumen del proceso de los casos</b>		
	N	%
Validados	36	100
Excluidos <sup>a</sup>	0	0
Total	36	100

a. *Eliminados por listado basado en todas las variables del proceso.*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.821	17

**b) Variable 2: calidad de servicio.**

En un formato Excel se procesaron los datos obtenidos con las encuestas, donde se afirma que la variable tuvo un Alfa de Cronbach de (0.813), esto demuestra que la variable es confiable dado a que se encuentra dentro del límite de valor igual o mayor a 0.7, por tal motivo se confirma que este resultado da que hay una buena consistencia interna para esta escala y para

la variable en estudio. Se calculó a través del análisis de 17 ítems del test a través del Alfa de Cronbach para así poder medir la confiabilidad del instrumento de la variable.

### **Análisis de confiabilidad: calidad del servicio**

<b>Resumen del proceso de los casos</b>		
	N	%
Validados	36	100
Excluidos <sup>a</sup>	0	0
Total	36	100

a. Eliminados por listado basado en todas las variables del proceso..

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.813	17

### **3.5. Procedimientos:**

El proceso para recolectar la información tuvo lugar después de validar los instrumentos de la investigación, iniciando los considerandos de su aplicación mediante una prueba piloto cuyos participantes correspondieron a trabajadores de la Municipalidad de Yorongos, que está próxima a la entidad evaluada y a su vez con similares características, los que nos permitieron verificar validez y confiabilidad del instrumento en campo. Luego se obtuvieron los permisos de la entidad, en este caso de la autoridad o funcionario responsable de la Municipalidad distrital de Pardo Miguel. El instrumento fue aplicado de forma presencial, es decir entregando el cuestionario impreso a cada participante, esto por la facilidad del acceso a ellos y tener limitaciones de acceso a internet en la zona que dificultó aplicarlos vía plataformas virtuales, donde el tiempo para completar este proceso fue de 7 días.

Teniendo en consideración que las variables no fueron sometidas a ninguna acción experimental, al momento de la aplicación de las encuestas, los datos

que se obtuvieron son las mismas que percibe cada uno de los miembros conformantes de la muestra que fueron partícipes de la investigación.

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

El método que nos conllevó al análisis de los datos que tuvieron su origen al ser aplicados los instrumentos de la investigación se iniciaron diseñando una tabla de doble entrada y en ella tabular la data, colocando las respuestas brindadas por los encuestados para cada una de las preguntas sobre la valoración de sus respuestas.

Teniendo estos datos fueron aplicados los criterios de la estadística inferencial para verificar la relación de las variables y sus dimensiones, para lo cual se calculó de forma inicial, si los datos procedían de una curva normal, y sobre ese considerando elegir la tipología de estadístico de correlación a ser aplicado. En nuestro caso se aplicó la prueba de Shapiro - Willks, por tener una muestra menor a 50 personas, donde el resultado arrojó que no pertenecen a una curva normal, por tanto, el estadístico a aplicar fue de Rho de Spearman.

Para el caso de los valores descriptivos, los datos fueron tabulados en función de su ocurrencia para cada una de los dimensiones y variables. Se estimaron valores de tendencia central como a media y la proporcionalidad.

Luego teniendo el marco teórico y las investigaciones previas se procedió a la discusión de los resultados desde los aportes científicos de la investigadora, que permitan luego elaborar las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos:**

La calidad de la ética de la investigación estuvo garantizada ya que la literatura fueron citados según las normas APA (séptima edición) e interpretados respetando siempre el derecho de autor; por otro lado, se respetó el esquema y estructura que proporcionó la Universidad César Vallejo sede – Tarapoto, así mismo la aplicación de los principios éticos internacionales como el de

autonomía, debido a que la investigadora no tiene ningún tipo de interés laboral o personal sobre la entidad a ser estudiada que pueda influir en un sesgo en los resultados a ser presentados, el de beneficencia, que se plasma en la aplicación de protocolos conducentes al cuidado de la integridad de los participantes de la investigación, el de justicia, donde los participantes tuvieron la información previa y plena del contenido de la investigación, finalmente el principio de justicia, basado en que todos quienes participaron tuvieron un trato justo, basado en el respeto de sus derechos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de las dimensiones de la gestión de las contrataciones directas.

Tabla 1:

*Nivel de las dimensiones de la gestión de contrataciones directas*

<b>Dimensiones / Variable</b>	<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Actuaciones preparatorias	Malo	6 - 13	4	11.1%
	Regular	14 - 21	29	80.6%
	Bueno	22- 30	3	8.3%
	<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100.0%</b>
Selección	Malo	6 - 13	6	16.7%
	Regular	14 - 21	28	77.8%
	Bueno	22- 30	2	5.6%
	<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100.0%</b>
Ejecución	Malo	5 -11	4	11.1%
	Regular	12 - 18	27	75.0%
	Bueno	19 - 25	5	13.9%
	<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100.0%</b>
Gestión de contrataciones directas	Malo	17 - 38	5	13.9%
	Regular	29 - 60	27	75.0%
	Bueno	61 - 85	4	11.1%
	<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicados a la muestra del estudio

Para las dimensiones que son parte constitutiva de la variable se tiene que para la D1: **Actuaciones preparatorias** se obtiene un nivel regular de 80.6 %, malo con 11.1 % y bueno con 8.3 %; para la D2: **Selección** se obtiene un nivel regular de 77.8 %, malo con 16.7 % y bueno con 5.6 %; para la D3: **Ejecución** se obtiene un nivel regular de 75.0 %, malo con 11.1 % y bueno con 13.9%. para la variable en su conjunto que la **Gestión de contrataciones directas** se obtiene un nivel regular de 75.0 %, malo con 11.1% y bueno con 13.9 %.

#### 4.2. Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio.

Tabla 2:

*Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio*

Dimensiones / Variable	Niveles	Intervalo	N°	%
Estándares técnicos	Malo	9 – 19	8	22.2%
	Regular	20 – 32	23	63.9%
	Bueno	33 – 45	5	13.9%
	<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100.0%</b>
Desde el enfoque al ciudadano	Malo	8– 18	10	27.8%
	Regular	19 – 29	22	61.1%
	Bueno	30 - 40	4	11.1%
	<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100.0%</b>
Calidad de servicio	Malo	17 - 38	8	22.2%
	Regular	29 - 60	24	66.7%
	Bueno	61 - 85	4	11.1%
	<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicados a la muestra del estudio

Para las dimensiones que son parte constitutiva de la variable se tiene que para la D1: **Estándares técnicos** se obtiene una puntuación para regular de 63.9%, malo con 22.2% y bueno con 13.9%. La D2: **Desde el enfoque al ciudadano** obtiene una puntuación para regular de 61.1%, malo con 27.8% y bueno con 11.1%. Primando de todas las dimensiones la dimensión Estándares técnicos que obtienen nivel regular de 63.9 %.

#### 4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión de contrataciones directas y calidad de servicio.

Tabla 3:

*Prueba de normalidad de las dimensiones de la gestión de contrataciones directas y la variable calidad de servicio*

	Shapiro.- Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
D1: Actuaciones preparatorias	,412	36	.000
D2: Selección	,444	36	.000
D3: Ejecución	,439	36	,000
V2: Calidad de servicio	.301	36	.000

*Fuente:* Cuestionario aplicados a la muestra del estudio

Los resultados que se expresan en la tabla 3, detallan la prueba para establecer la normalidad de las dimensiones de la gestión de contrataciones directas y la variable calidad de servicio, en donde se asumió como premisa que siendo una muestra menor a 50 individuos fue aplicada la prueba de Shapiro – Wilk, teniendo como condición para determinar la existencia de normalidad de una data si el nivel de significancia es mayor a 0.05, y en nuestro caso en todos los casos este valor es menor a 0.05, motivo por el cual inferimos que la distribución de los datos que fueron obtenidos con los cuestionarios no pertenecen a una curva normal, con lo que fue asumida la determinación de emplear el estadístico correlacional de Rho de Spearman para la determinación de la existencia de correlación de las variables.

Tabla 4:

*Prueba de normalidad de las variables*

	Shapiro.- Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión de contrataciones directas	.405	36	.000
V2: Calidad de servicio	.301	36	.000

*Fuente: Cuestionario aplicados a la muestra del estudio*

Los resultados que se expresan en la tabla 4, detallan la prueba para establecer la normalidad de las variables gestión de contrataciones directas y calidad de servicio, en donde se asumió como premisa que siendo una muestra menor a 50 individuos fue aplicada la prueba de Shapiro – Wilk, teniendo como condición para determinar la existencia de normalidad de una data si el nivel de significancia es mayor a 0.05, y en nuestro caso en ambos casos este valor es menor a 0.05, motivo por el cual inferimos que la distribución de los datos que fueron obtenidos con los cuestionarios no pertenecen a una curva normal, con lo que fue asumida la determinación de emplear el estadístico correlacional de Rho de Spearman para la determinación de la existencia de correlación de las variables.

Tabla 5:

*Relación entre de las dimensiones de la gestión de contrataciones directas y la variable calidad de servicio*

		Calidad de servicio
D1: Actuaciones preparatorias	Rho de Spearman	,813**
	Sig. bilateral	,000
	N	36
D2: Selección	Rho de Spearman	,817**
	Significancia bilateral	,000
	N	36
D3: Ejecución	Rho de Spearman	,801**
	Sig. Bilateral	,000
	N	36
V2: Calidad de servicio	Rho de Spearman	1.0**
	Sig. Bilateral	,000
	N	36

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

*Fuente: Cuestionario aplicados a la muestra del estudio*

La tabla 5 explicita la relación de la dimensión **actuaciones preparatorias** de las contrataciones directas con la calidad de servicios, donde se evidencia la existencia de una relación positiva alta con un Rho de Spearman de 0.813, con una significancia de bilateralidad de  $p$  – valor ( $0,000 < 0,01$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna, concluyendo que, existe relación entre las dimensiones de la gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021.

Para la dimensión **selección** de las contrataciones directas con la calidad de servicio, existe relación positiva alta con un Rho de Spearman de 0.817 con una significancia de bilateralidad de  $p$  – valor ( $0,000 < 0,01$ ) rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna, concluyendo que, existe relación entre selección de la gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021.



En lo concerniente a la dimensión **ejecución** de las contrataciones directas con la calidad de servicio, existe relación positiva alta con un Rho de Spearman de 0.801 con una significancia de la bilateralidad de p – valor ( $0,000 < 0,01$ ) rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna, concluyendo que, existe relación entre la dirección de la gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021.

#### 4.4. Relación entre la Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio.

Tabla 6:

*Relación entre la gestión de contrataciones directas y calidad de servicio.*

		Gestión de contrataciones directas	Calidad de servicios
Gestión de contrataciones directas	Rho de Spearman	1	,814**
	Significancia bilateral		,000
	Rho de Spearman	,814**	1
Calidad de servicios	Significancia bilateral	,000	
	N	36	36

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

*Fuente: Cuestionario aplicados a la muestra del estudio*

Los valores que se expresan en la Tabla 6 evidencian una relación positiva alta con un Rho de Spearman de 0.814, así como una significancia de bilateralidad de p – valor ( $0,000 < 0,01$ ) rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna, concluyendo que, existe relación entre la gestión de

contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021.

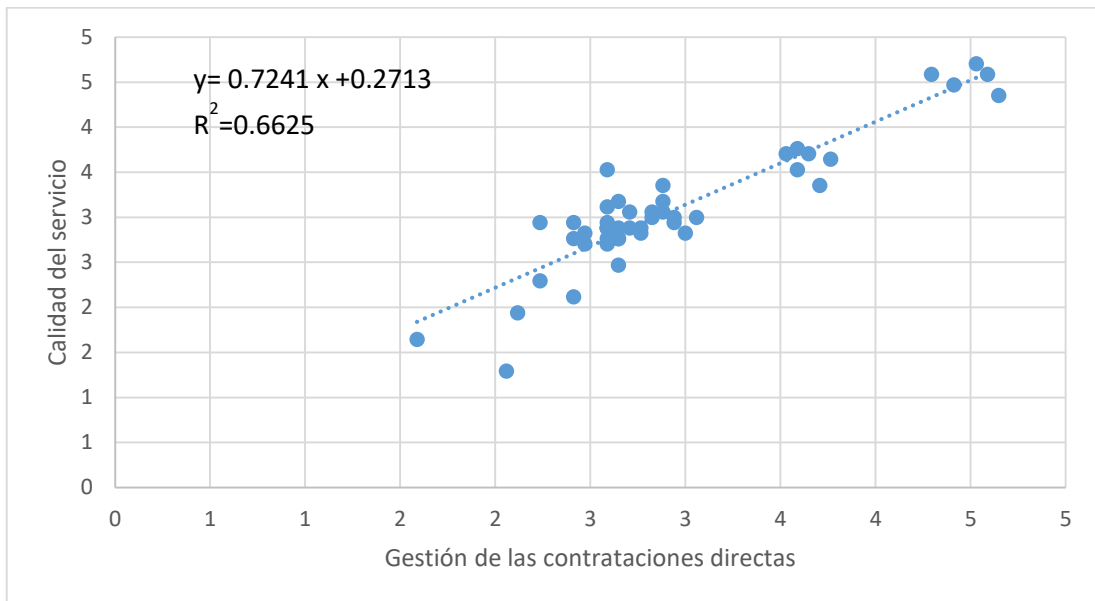


Figura 1. Dispersión de las puntuaciones entre la gestión de contrataciones directas y calidad de servicio.

*Fuente: Datos procesados en Excel*

La figura 1 expresa la dispersión de la data de las variables donde la mayoría de los puntos están ubicado muy cerca de la recta de dispersión, y la agrupación de los puntos mayoritariamente están ubicados en la escala 3, guardando con ello congruencia entre los niveles de las variables que en ambos casos logran valoraciones de regular, y el nivel de correlación que es significativa positiva alta. Por otro lado, el grafico expresa un  $R^2=0.6625$ , implicando que el 66.25 % de los condicionantes de ocurrencia de la calidad de servicios dependen de la gestión de las contrataciones directas que ejecuta la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados referidos al nivel de las dimensiones de la gestión de las contrataciones directas, estas en todos los casos muestran valores relativamente similares, aun cuando la dimensión selección el nivel malo tiene con un 16.7 %, seguido de las dimensiones actuaciones preparatorias y ejecución con 11.1 %, pero en estas tres dimensiones los niveles para regular oscilan entre 75.0 % y 80.6 %, lo que nos demuestran que en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel estas consideraciones no se cumplen ya sea porque no determinan bien los componentes del bien o servicio a adquirir, existen falencias en funcionales para definir el proceso y la implementación misma del proceso de selección, valores que son similares a lo indicado por la Red Interamericana de Compras Gubernamentales - RICG (2020), que manifiesta que en países como Guatemala y el Salvador las compras directas ya tenían hallazgos sobre la calidad en un 23% y sobre el precio de adquisición en 39% de casos, el que, durante la pandemia por el covid al flexibilizarse mucho más la norma, estos porcentajes se incrementaron, donde en el 78 % de auditorías efectuadas se ha encontrado alguna de estas deficiencias.

En lo concerniente para la dimensión **ejecución** los valores indican aproximadamente que para 1 de cada 10 encuestados no cumple con los estándares o criterios de una adecuada gestión de las contrataciones directas, lo que indica que las acciones para verificar los aspectos del cumplimiento del contrato, los procesos para efectuar los pagos y las acciones de control no vienen siendo efectuadas eficientemente, y lo específico a los elementos del control de esta dimensión, al no existir un adecuado control existe un alto riesgo de desviaciones del accionar de los funcionarios encargados de las contrataciones, pero a la vez que puede de manera no intencional por obviar las acciones de control estar afectando la calidad de las adquisiciones. Estos valores encontrados para la municipalidad en estudio en lo referido a las contrataciones directas, son menores a lo indicado por Becerra (2017), quien al analizar una municipalidad distrital de la región San Martín indica que, los valores del logro de la gestión de las contrataciones alcanzan un 65 % para los indicadores referidos

a los procedimientos de la ejecución del presupuesto y de 62 % para los indicadores financieros.

Para los componentes de las dimensiones de la calidad de servicio, se obtiene como mayor nivel a regular con 66.7 %, para malo con 22.2 % y bueno con 11.1 %, lo que nos indica que, para cerca de 9 de cada 10 encuestados consideran que este presenta elementos de mejora y estando en un nivel de regular para la calidad de los servicios, nos indica que los componentes técnicos de los servicios como son la continuidad de los servicios, la cobertura y el acceso a los servicios y la no exigibilidad en toda su magnitud del cumplimiento de estándares de calidad y la homogeneidad del servicio en todo el distrito y desde el enfoque al ciudadano, este percibe que no se tiene una atención enfocada a las necesidades ciudadanas, la implementación de buenas prácticas de atención, incluyendo canales de atención al usuario y la información que se brinda, no se cumplen satisfactoriamente, lo que hace que exista una valoración que estos deben ser mejorados a partir de generar procesos administrativos más eficientes, siendo uno de ello las contrataciones públicas directas, siendo estos valores evidenciados mucho más altos que lo observado por Chujandama (2020), quien al estudiar una unidad ejecutora del gobierno regional de San Martín indica que, la calidad de los bienes y servicios obtiene una puntuación de 41.6 % para la categoría regular.

Al comparar los valores obtenidos por las dimensiones de la calidad del servicio, si bien la dimensión estándares técnicos muestran un valor de bueno de 13.9 % mayor al valor de la dimensión desde el enfoque al ciudadano que alcanza 11.1%, no difieren significativamente, por lo que se puede inferir que los factores de la calidad del servicio en su integralidad no tienen un buen nivel de aceptación por la población y sus componentes técnicos obtienen un valor de 42.8 % y el componente de del enfoque ciudadano con 40.8 %. y por tanto esta no aplica el enfoque por resultados, donde Jiménez (2017) afirma, es por ello que, sustentado en el enfoque de resultados, una de las labores que deben ser implementadas por los entes públicos para tener niveles de satisfacción de los usuarios y a la vez garanticen la gobernanza local, es avalar la calidad los bienes

y servicios que se adquieren, tanto en los conceptos valorativos de la ingeniería como de los aspectos del enfoque al ciudadano.

Para el análisis de la relación entre las dimensiones de la gestión de contrataciones directas y calidad de servicio, estas al igual que cuando se analizan las variables de forma total, para todos los casos obtienen correlaciones positivas altas, ratificando lo expresado para cada variable que en sus dimensiones muestran valores significativos y por consiguiente se refleja esta condición también al ser analizadas de forma separada, por tanto si quiere mejorar la calidad de los servicios que oferta la Municipalidad de Pardo Miguel las intervenciones deben abarcar todos los indicadores de la gestión de las contrataciones directas, disminuyendo así los riesgos de desviaciones del accionar de los funcionarios, siendo esta afirmación complementada por Saux (2019) quien afirma que el problema de las contrataciones, no es normativo o regulatorio, sino de ejecución, donde el factor humano de quienes participan del proceso es la falencia más resaltante, donde se debería medir la responsabilidad de los funcionarios públicos, no solo por omisión, sino también por efectuarlo mal, donde el ratio costo - beneficio debe ser el factor preponderante para evaluar la eficiencia de las compras estatales, pues solo una buena acción de la contratación garantiza que el bien o servicio sea de calidad.

La similitud del valor de la correlación obtenido cuando se analizan ambas variables de forma global y de forma desagregada para cada indicador, nos muestra que los procesos de las contrataciones no tienen un desempeño diferenciado para cada una de las fases que corresponde este componente de la administración municipal, esto debido a que siendo una municipalidad pequeña, son las mismas personas las que llevan a cabo todos los procesos y por consiguiente los resultados les corresponde únicamente a ellos, y no como en organizaciones más grandes las fases del proceso de contrataciones directas se encarga a personas de forma diferenciada, lo que se complementa con lo afirmado por Zuleta, Saavedra y Camilo (2018) que dicen que, el incremento de casos de contrataciones directas pone en alarma la probidad del accionar público y su correlato con la calidad de los servicios, sin embargo, no en todos los casos

los riesgos de corrupción tienen la misma equivalencia, como ocurre cuando existen adecuados sistemas de control, diferenciación de funciones o compromiso de acción para el cumplimiento de los valores deontológicos institucionales.

Finalmente, de forma global se determina la existencia de relación entre la gestión de contrataciones directas y calidad de servicio, habiendo sido evaluado mediante el correlacional de Rho de Spearman que obtuvo un valor igual 0.814, que es un valor de correlacional de tendencia positiva alta, existiendo relación significativa entre las variables, siendo estos valores similares en cuanto a la tendencia a la señalada por resultados de la relación ocurren porque los niveles de logro de ambas variables si bien tienen el mismo rango de ocurrencia que es regular, los valores difieren entre las variables en 8.3% puntos, resultados de la correlación que son similares a lo indicado Chujandama (2020), que afirma que existe relación entre las contrataciones que ejecuta el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo con la calidad de los bienes y servicios que han sido adquiridos durante la emergencia sanitaria, estimado con el estadístico de Rho de Spearman de 0.853.

Siendo mayor los valores de la gestión de las contrataciones directas frente a la calidad del servicio, pero manteniendo la existencia de relación, las causas de esta evidencia es producto que las contrataciones son condiciones más técnicas al momento de evaluarlas, frente a la calidad de servicios, que en su nivel central se define sobre elementos multicausales y por tanto también intervienen factores de naturaleza subjetiva al evaluarlas, afirmaciones que se complementan con la aseveración de Mejía; Quevedo; Jáuregui (2019), quienes dicen que los supuestos de contrataciones que son excluidas de la Ley de Contrataciones se relacionan con la inadecuada consideración para definir las compras directas por excepcionalidad o adquisiciones de bienes y/o servicios que no tienen esta connotación, puesta de manifiesto por las facultades discrecionales del gestor para disponer de los recursos del Estado, lo que finalmente afecta la calidad en que los servicios son ofertados a los usuarios.

Para el caso del coeficiente de determinación que obtiene un valor de  $R^2=0.6625$ , nos demuestra que la correspondencia de las variables es del 66.25 %, es decir los resultados de la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel tienen una incidencia de los elementos de las contrataciones directas en poco más de la mitad de sus resultados, es decir a mejores niveles de la gestión de las contrataciones directas mayores serán los resultados de la calidad de los servicios, mucho más para este tipo de contrataciones donde la discrecionalidad de quien adopta la decisión de compra es muy alta, por tanto no se cumplen con efectividad los preceptos señalados en la Ley N° 30225 donde Salazar (2015) menciona que se establece los mecanismos destinados a generar valor máximo de los recursos públicos que son invertidos, donde las actuaciones deben tener el enfoque de gestión por resultados, garantizando la oportunidad de lo adquirido para satisfacer las necesidades de la población, bajo condiciones de eficiencia en precio y calidad.

Cuando se obtiene un valor de dependencia de la variable calidad de servicios de 66.25 % aproximadamente sobre los condicionantes que genera la gestión de contrataciones directas, se puede inferir que la calidad de los servicios no solo es correspondencia única de las contrataciones, sino que depende de otros componentes de la gestión institucional municipal, como son por ejemplo la dotación de recursos para la prestación de los servicios, los procesos técnicos que en ella participan o los sistemas de control que se aplican a cada servicio, e incluso del liderazgo que le imprime la autoridad municipal, elementos que no forman parte de la investigación y por tanto no permiten inferir de forma diferenciada el nivel de intervención en la calidad y estas condiciones desde la perspectiva de Valeriano (2015) menciona que las contrataciones directas, corresponden a la atención de los requerimientos en donde los riesgos son mínimos o la celeridad por la urgencia son altos, sin poner énfasis en la planificación y la implementación irrestricta de los procedimientos, de forma tal que se adquieran en tiempos muy cortos lo que nos reafirma que las condiciones de la celeridad, la no existencia de planificación adelantada, hace que los otros elementos de la administración se obvien o sean más flexibles.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación entre la gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021, donde el Rho de Spearman es de 0.814, siendo una correlación positiva alta, y un nivel de significancia bilateral 0,000, rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, el coeficiente de determinación es 0.6625. Esto indica que a mayor cumplimiento de la gestión de contrataciones directas mayor será la calidad de servicio en 66.25% de incidencia.
  
- 6.2. El nivel de dimensiones de la gestión de contrataciones directas es: con respecto de las actuaciones preparatorias, regular en un 80.6 %. Referente a selección, regular en un 77.8 %. Con respecto a dirección, regular en un 80.6 %. Con respecto a la ejecución, regular en un 75.0 %, rechazando así en todas las dimensiones la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos valores indican que la actuación de la gestión de contrataciones directas presenta niveles de cumplimiento que necesitan ser mejorados.
  
- 6.3. El nivel de la dimensión de la dimensión calidad de servicio es: con respecto a estándares técnicos, regular en un 63.9 %. Referente a enfoque al ciudadano, regular en un 63.9 %, rechazando así en todas las dimensiones la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos valores indican que el rendimiento de la calidad de los servicios está por debajo de los estándares esperados.
  
- 6.4. Existe relación entre las dimensiones de la gestión de contrataciones directas y la variable calidad de servicio en la Municipalidad distrital Pardo Miguel, Rioja - 2021, donde el Rho de Spearman asume valores de 0.813 para las actuaciones preparatorias, la selección con 0,817 y la ejecución con 0.718, cuando se relacionan con la variable calidad de servicio respectivamente y la significancia bilateral para todos los casos  $0,000 < 0.01$  rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto indica que a mayor cumplimiento de las dimensiones de la gestión de las contrataciones directas mayor será la calidad de servicio.



## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al alcalde y a los gerentes de la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja, implementar un Plan de Mando Integral de los procesos de contrataciones directas y de la calidad de los servicios, en pro de tener una gestión con transparencia y alineada al cierre de brechas sociales, y que a su vez facilite los procesos de rendición de cuentas.
- 7.2. Al alcalde y a los gerentes de la Municipalidad, implementar un plan de fortalecimiento de capacidades de los trabajadores en la gestión de contrataciones directas para mejorar la gestión por resultados como parte de los planes de gestión institucional.
- 7.3. Al alcalde y a los gerentes de la Municipalidad, diseñar un plan de participación ciudadana tendiente a contar con un plan de vigilancia ciudadana a los servicios públicos con la finalidad de contar elementos para una constante retroalimentación de los procesos productivos de los servicios que se brinda, e incorporados en los manuales operativos y la gestión por procesos de la entidad.
- 7.4. Al alcalde y a los gerentes de la Municipalidad, implementar acciones de sistematización de resultados de las contrataciones directas y la calidad de los servicios y sean expuestos en las audiencias de rendición de cuentas como parte de la visibilización y la transparencia del accionar municipal en pro de una gobernanza local para el cierre de brechas.

## REFERENCIAS

- Alegría, D. (2017). *Capacidades de recursos humanos en buenas prácticas del sistema de administración financiera en el municipio provincial de Leoncio Prado. Región Huánuco 2016.* (Scientific article), Peru. Recovered from <http://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/112>.
- Alvarado, K (2020) *El requerimiento y el proceso de compra por situación de emergencia.* Perú: Universidad Pacífico
- Álvarez, C. A. (2016) *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica.* Bogotá. Colombia: Editorial Planeta
- Bahamón, M (2018) *Elementos y presupuestos de la contratación estatal* Revista Jus Público, 26 (8) 123. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23523/1/elementos-y-presupuestos-de-la-contratacion-estatal.pdf>
- Becerra, A (2017) *Gestión de las contrataciones públicas y la ejecución presupuestal en la municipalidad distrital de Morales, provincia de San Martín, 2017.* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto].
- Bocanegra, C. (2015) *Las Contrataciones públicas en el Perú.* Perú: Legis editores
- Burzaco, M. (2016) *Contrataciones públicas socialmente responsables: la necesidad de reconsiderar el potencial de la contratación pública en la consecución de objetivos sociales.* CIRIEC España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 86, 281-310. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17446072010>
- Calixto, D (2020) *Las contrataciones del Estado en los tiempos de covid 19.* Lumen, vol.16. <https://doi.org/10.33539/lumen.2020.v16n1.2290>

- Chavarría, J. (2015). *La Atención a los Usuarios en el Perú*. Perú: El Bosque
- Chilecompras (2017) *Contrataciones a mediante Trato Directo o Contratación Directa*. Chile: Chilecompras. <https://www.chiletransparente.cl/contratacionesdirectas.pdf>.
- Chujandama, J (2020) *Contrataciones con calidad de bienes y servicios por emergencia sanitaria en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto].
- Collado, F (2012) *El Sistema de Compras en la Administración Pública: Propuestas para su transformación*. Perú. Palestra.
- Council of Attorneys for Civil and Economic Rights-CADCE (2020) *Corruption in the Times of COVID-19: A Regional Perspective on Public Procurement*. USA: The Cyrus R. Vance Center for International Justice
- Contraloría General de la República – CGR (2020) *Informe de Auditoría de Cumplimiento a las contrataciones directas PEHCBM*. Tarapoto.
- Decreto Legislativo 1444. Que modifica la Ley N° 30225, *Ley de contrataciones del Estado* (15 de setiembre de 2018). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-30225-ley-de-con-decreto-legislativo-n-1341-1471548-1/>
- Delgado, L (2017) *Gestión de las contrataciones públicas y la calidad de las obras en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, región San Martín, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
- Ferruccio, P (2017) *Critical Hiring Factors*. USA: Program Management Office. <https://grad.depaul.edu/CriticalHiringFactors.pdf>.

- Gozzi, M (2016) *Projects management*. USA: Bibliotec Pearson University– BUP.  
<https://www.biblionline.pearson.com/Login.aspx?bv=H>
- Hanco, M (2019) *Factores de riesgo y su influencia en la gestión de las contrataciones públicas en las municipalidades provinciales de la región Puno en el periodo 2017 – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano, Puno] <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12441>
- Husted, C y Reinecke, N (2019) *Improving public-sector*. USA: Inter-American Development Bank. [https://www.iadb.org/en/projects/Improving\\_public-sector](https://www.iadb.org/en/projects/Improving_public-sector)
- Imai, M. (2015). *Implementation of quality systems*. USA: Gemba editions.  
<https://www.amazon.com/Gemba-Walks-Expanded-2nd-Womack/dp/193410938X>
- Inostroza, M (2020) *Desafíos de los sistemas de compras públicas en tiempos de covid-19*. *Revista Chilena de Administración del Estado*. 1 (5) 145, 156.  
<https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2020/09/Revista-CEA-3a.pdf>
- Inter-American Development Bank -IDB (2017) *Tax Policy and Administration*. USA: IDB-INDES. Disponible en: <https://www.iadb.org/es/reforma-modernizacion-del-estado/politica-y-gestion-fiscal>
- Jareño, Á. (2017). *Conductas delictivas en materia de contratación pública*. *Revista Internacional Transparencia e Integridad*. (5), 1-6.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6410052>
- Jiménez, P (2017) *Control of public works: A proposal within the framework of the government control system*. New York, USA: Inter-American Development Bank
- Krollw, L (2018) *Public Sector Purchases*. USA. Editado por McKinsey Accessibility Editor

Lewis, J (2018) *Project planning, scheduling and control*. USA: McGraw-Hill.

Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado (11 de julio de 2014) Diario Oficial El Peruano.

MEF-SIAF (2021) *Reporte de Gastos Presupuesto Institucional Municipalidad Distrital de Pardo Miguel*: MDPM.

Mejía, G; Quevedo, G; Jáuregui, J (2019) *Las deficiencias en el ámbito de las compras directas del Estado y su incidencia en la gestión pública del sector salud de los gobiernos locales de Lima – 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima] <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3930>

Ministerio de Economía y Finanzas (2015) *Manuales para la mejora de los servicios públicos: Manual N°2: Atención al usuario* (2<sup>da</sup>. ed) Perú: Dirección General de Política de Ingresos Públicos.

Municipalidad Distrital de Pardo de Miguel – MDPM (2021) *Informe de Gestión 2020*. Pardo Miguel: Oficina de Planificación y Presupuesto.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE (2017). *Contrataciones Públicas en Chile, Opiniones de Política de Contrataciones Eficientes e inclusivas*. Santiago. Chile: Editado por OCDE Oficina Chile.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OECD (2016) *International Standard Cost Model Manual: Measuring and reducing administrative burdens for businesses*. France. Disponible en: <http://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/34227698.pdf>

Palacios, O (2018) *Public Works and Corruption*. NY. USA Inter-American Development Bank

Pedreschi, W (2018) *Aproximaciones al Régimen de Contratación Directa en la Nueva Ley de Contrataciones Del Estado: A propósito del Proyecto de Reglamento de la Ley N° 30225, cuya publicación fuera dispuesta mediante Resolución Ministerial N° 216-2015-EF/15*. Revista Derecho y Sociedad, 44 (4), pp. 163-174.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index./derechoysociedad/issue/view/44.2>

Perú Compras (2018) *Glosario de Términos de Contrataciones*. Perú: Ediciones Perú Compras.

Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2019) *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad en el Sector Público*. Perú: Subsecretaría de Atención al Ciudadano.

Rastrollo, J. (2021). *Gerencia profesional y contratación pública estratégica: una perspectiva comparada*. Gestión y Análisis de Políticas Públicas, vol. 26  
<https://doi.org/10.24965/gapp.i26.10844>

Red Interamericana de Compras Gubernamentales RICG (2021) *Mapeo de capacidad de agencias de compra de LAC para atender emergencia COVID-19*: RICG ediciones.  
[https://securservercdn.net/198.71.233.44/u1y.854.myftpupload.com/wp-content/uploads/2020/06/MAPEO\\_COVID-19-LAC.pdf](https://securservercdn.net/198.71.233.44/u1y.854.myftpupload.com/wp-content/uploads/2020/06/MAPEO_COVID-19-LAC.pdf)

Ruiz, S., Delgado, J. M., Ruiz, J., Olivas, H., & Enríquez, R. A. (2020). *Control interno para mejorar las contrataciones del área de logística, Unidad de Gestión Educativa Local San Martín 2020*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 936-954. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.132](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.132)

Salazar, R (2020). *Las compras directas en pandemia*. Perú: Universidad Esan.

Salazar, R (2013). *El Contrato en la Administración Pública*. Perú: Centro Editorial de la Universidad Nacional de San Marcos

- Salazar, R (2013). *Los Procesos de excepción en las contrataciones públicas*. Centro Editorial de la Universidad Nacional de San Marcos. Lima. Perú.
- Saldaña, J (2015) *Fundamentals of qualitative research*. USA: Oxford University Press Inc. <https://global.oup.com/academic/product/fundamentals-of-qualitative-research-9780199737956>
- Saux, M (2019) *Regulación de las Contrataciones*. Perú: Servicios Tributarios y Legales de PwC.
- Sinha, M.P. (2018) *Research Methods in English*. USA: the Hardcover edition. <https://www.a/Research-Methods-English-M>
- Tolosa, I. y Caniuqueo, M. (2019). *Descentralización de las compras públicas en Chile*. Desarrollo Territorial Colaborativo, 399-410.
- Valeriano, D (2015) *Strategic management and project administration*. Washington DC. USA: Saint Paul: Makron Books. <https://www.mbooks.com.br/>  
<https://www.mbooks.com.br/1782/.pdf>
- Zavala, A (2016) *Metodología de la Investigación Científica*. (2<sup>da</sup>. Ed.) Perú. Editorial San Marcos
- Zuleta, M; Saavedra, V. y Camilo, J (2018) *Fortalecimiento del sistema de compra pública para reducir el riesgo de corrupción*. *Revista Derecho y Sociedad*, 12 (9) 78-91 pp. <https://revista.socied.derecho./compra.publica.pdf>

# **ANEXOS**



### Matriz de operacionalización de variables

**Título:** Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021.

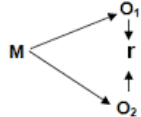
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión de contrataciones directas	Acciones dirigidas a contar con un contrato, donde el Estado es una de las partes a través de un ente público, las que se obvian la formalidad de todas las etapas del proceso, a fin de atender las necesidades que requiere la entidad para sus fines (Krollw, 2018, p.27)	Compras de bienes, servicios u obras que ejecuta la Municipalidad distrital de Pardo Miguel de forma directa, analizadas desde cada uno de los componentes que lo conforman.  Se midió a través de un cuestionario que consta de 4 dimensiones y 17 preguntas.	Actos preparatorios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de necesidades</li> <li>- Formulación de necesidades</li> <li>- Previsiones presupuestales</li> <li>- Reformulaciones del PAC</li> <li>- Formulación de TDR</li> <li>- Análisis de alternativas del mercado</li> </ul>	Ordinal
			Selección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Invitación a postores</li> <li>- Verificación de cumplimiento de requisitos para contratar de postores</li> <li>- Evaluación de la propuesta</li> <li>- Definición de postor</li> <li>- Emisión de orden de servicio u orden de compra</li> <li>- Registros en SEACE del proceso</li> </ul>	
			Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de la orden de compra o servicio</li> <li>- Generación de procesos del pago</li> </ul>	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos de control de los procesos de selección de las compras directas</li> </ul>	
V2: Calidad de servicio	<p>Capacidad de poder satisfacer las necesidades y expectativas de los beneficiarios, para lo cual se debe conocer primero aquellas expectativas esperadas y qué de forma son frustradas porque las autoridades no cumplen sus ofrecimientos (Chueca, 2018)</p>	<p>Capacidad prestacional de los servicios que brinda la Municipalidad distrital de Pardo Miguel desde los estándares técnicos y el enfoque al ciudadano.</p> <p>Se midió a través de un cuestionario que consta de 2 dimensiones y 17 preguntas.</p>	Estándares técnicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuidad de los servicios</li> <li>- Cobertura de los servicios</li> <li>- Acceso a los servicios</li> <li>- Cumplimiento de estándares de calidad (ISO, ECAs, etc)</li> <li>- Homogeneidad del servicio</li> </ul>	Ordinal
			Desde el enfoque ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de la atención</li> <li>- Atención enfocada a las necesidades ciudadanas</li> <li>- Implementación de buenas prácticas de atención</li> <li>- Canales de atención al usuario</li> <li>- Transparencia de la información de los ciudadanos</li> <li>- Calidad de la información</li> <li>- Comunicación efectiva</li> </ul>	

**Fuente:** Teorías relacionadas al tema

## Matriz de consistencia

**Título:** Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la gestión de las contrataciones directas en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Identificar el nivel de las dimensiones de la gestión de las contrataciones directas en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021.</p> <p>b) Identificar el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021.</p> <p>c) Analizar la relación entre las dimensiones de la Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre la Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) El nivel de las dimensiones de la gestión de las contrataciones directas en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021, es bueno.</p> <p>b) El nivel de dimensiones de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021, es bueno.</p> <p>c) Existe relación entre las dimensiones de la Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>									
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>										
<p>El estudio fue de tipo: Básica, con diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal.</p> <p>Esquema:</p>  <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2     </pre> <p><b>Dónde:</b> O1: Variable 1: Gestión de contrataciones directas O2: Variable 2: Calidad de servicio r: Relación entre las variables</p>	<p><b>Población</b> Estuvo conformado por 36 personas (8 son trabajadores del área administrativa, 04 son autoridades municipales de la Municipalidad de Pardo Miguel, 08 miembros del Consejo de Coordinación y 16 principales proveedores)</p> <p><b>Muestra</b> Se tomó el total de la población.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión de contrataciones directas</td> <td>Actuaciones preparatorias</td> </tr> <tr> <td>Selección</td> </tr> <tr> <td>Ejecución</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Calidad del servicio</td> <td>Estándares técnicos</td> </tr> <tr> <td>Desde el enfoque ciudadano</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de contrataciones directas	Actuaciones preparatorias	Selección	Ejecución	Calidad del servicio	Estándares técnicos	Desde el enfoque ciudadano
Variables	Dimensiones											
Gestión de contrataciones directas	Actuaciones preparatorias											
	Selección											
	Ejecución											
Calidad del servicio	Estándares técnicos											
	Desde el enfoque ciudadano											

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión de contrataciones directas

#### Datos generales:

N°. de DNI: \_\_\_\_\_ Fecha de recolección: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Cargo del encuestado: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

#### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel gestión de contrataciones directa de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel.

#### Instrucción:

Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad, marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Valoraciones				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Actuaciones preparatorias</b>						
01	¿Cómo valora la definición de necesidades en el proceso de compras directas?					

02	¿Cómo valora la formulación de necesidades, en el proceso de compras directas?					
03	¿Cómo valora las previsiones presupuestales en el proceso de compras directas?					
04	¿Cómo valora las reformulaciones del plan anual de contrataciones en el proceso de compras directas?					
05	¿Cómo valora las la formulación de los TDR en las contrataciones en el proceso de compras directas?					
06	¿Cómo valoras el análisis de alternativas del mercado en el proceso de compras directas?					
<b>Dimensión: Selección</b>						
07	¿Cómo valora las acciones para invitar a los postores en el proceso de compras directas?					
08	¿Cómo valora la verificación de cumplimiento de los requisitos para contratar de los postores en el proceso de compras directas?					
09	¿Cómo valora la verificación de la calidad de los bienes o servicios ofertados por el postor invitado al proceso de compras directas?					
10	¿Cómo valoras evaluación de la propuesta en el proceso de compras directas?					
11	¿Cómo valoras las acciones para emitir la orden de servicios u orden de compra en los procesos de compras directas?					
12	¿Cómo valora el cumplimiento de los registros del proceso en el SEACE?					
<b>Dimensión: Ejecución</b>						
13	¿Cómo valora el cumplimiento de la orden de servicio en los procesos de compras directas?					
14	¿Cómo valora el cumplimiento de la orden de orden de compra en los procesos de compras directas?					
15	¿Cómo valoras la generación de procesos del pago en el proceso de compras directas?					
16	¿Cómo valoras los procesos de control interno de los procesos de selección de compras directas?					
17	¿Cómo valoras los procesos de control externo de los procesos de selección de compras directas?					

## Cuestionario: calidad de servicio

### Datos generales:

Nº. de DNI: \_\_\_\_\_ Fecha de recolección: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Cargo del encuestado: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Pardo Miguel.

### Instrucción:

Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad, marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Valoraciones				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: estándares técnicos</b>						
01	¿Cómo valoras la continuidad de los servicios en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel?					

02	¿Cómo valoras la cobertura de los servicios de los servicios en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel?					
03	¿Cómo valoras el acceso a los servicios en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel?					
04	¿Cómo valoras el cumplimiento de estándares de calidad (ISO, ECAs, etc) en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel?					
05	¿Cómo valoras la homogeneidad del servicio en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel?					
06	¿Cómo valoras el costos de las tarifas por los servicios en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel?					
07	¿Cómo valoras la sostenibilidad de los servicios en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel?					
08	¿Cómo valoras el cumplimiento de las auditorías a los servicios en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel?					
09	¿Cómo valoras el profesionalismo del personal que labora para brindar los servicios en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel?					
<b>Dimensión: desde el enfoque ciudadano</b>						
10	¿Cómo valoras la calidad de la atención en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel?					
11	¿Cómo valoras la atención enfocada a las necesidades ciudadanas en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel?					
12	¿Cómo valoras la implementación de buenas prácticas de atención en la Municipalidad de Pardo Miguel?					
13	¿Cómo valoras la capacidad de respuesta ante reclamos por los servicios en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel?					
14	¿Cómo valoras los canales de atención al usuario en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel?					
15	¿Cómo valoras la transparencia de la información de los ciudadanos en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel?					
16	¿Cómo valoras la calidad de la información en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel?					
17	¿Cómo valoras la comunicación efectiva en la Municipalidad distrital de Pardo Miguel?					

# Validación de los instrumentos de la investigación



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mag. Ivo Martín Encomenderos Bancallán  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Economista  
Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión de contrataciones directas  
Autor (s) del instrumento (s): Ing. Gina López Tuesta

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de contrataciones directas.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión de contrataciones directas.</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de contrataciones directas.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto 11 de octubre de 2021

Mag. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
ECONOMISTA  
Reg. 0134 - CELAM

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión de contrataciones directas  
 Autor (s) del instrumento (s): Ing. Gina López Tuesta

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de contrataciones directas.</b>				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión de contrataciones directas.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de contrataciones directas.</b>				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto 11 de octubre de 2021

  
 -----  
**Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada**  
**Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

DNI 16529281

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Keller Sánchez Dávila  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión de contrataciones directas  
 Autor (s) del instrumento (s): Ing. Gina López Tuesta

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de contrataciones directas.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión de contrataciones directas.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de contrataciones directas.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.4

Tarapoto 11 de octubre de 2021



Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mag. Ivo Martín Encomenderos Bancallán

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Economista

Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad de servicio

Autor (s) del instrumento (s): Ing. Gina López Tuesta

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicio.</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Los instrumentos son adecuados, se recomienda su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8

Tarapoto, 11 de octubre de 2021



-----  
**Mag. Ivo M. Encomenderos Bancallán**  
**ECONOMISTA**  
**Reg. 0134 - CELAM**

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad de servicio  
 Autor (s) del instrumento (s): Ing. Gina López Tuesta

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio.</b>				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicio.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio.</b>				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.6

Tarapoto 11 de octubre de 2021

.....  
**Dr. CPC. Pedro Arturo Barboza Zelada**  
**Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

DNI 16529281

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Keller Sánchez Dávila  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión de contrataciones directas  
 Autor (s) del instrumento (s): Ing. Gina López Tuesta

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de contrataciones directas.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión de contrataciones directas.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de contrataciones directas.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.4

Tarapoto 11 de octubre de 2021



Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

## Autorización para aplicar los instrumentos a la muestra piloto



### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YORONGOS

DISTRITO DE YORONGOS, PROVINCIA DE RIOJA, DEPARTAMENTO DE SAN MARTIN

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Yorongos, 29 de octubre del 2021

#### CARTA N°138-2021-MDY/A

SEÑOR:  
Ing. GINA LÓPEZ TUESTA  
Jr. Colón N°178


RIOJA. -

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICAR LOS INSTRUMENTOS A LA MUESTRA PILOTO  
REF. : CARTA N°009-GLT/2021

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Yorongos, así mismo comunicarle que visto el documento de la referencia donde se solicita la autorización para aplicar los instrumentos a la muestra piloto, la Entidad le brindará las facilidades que necesite su persona para llevar a cabo dicha aplicación, dando así la autorización correspondiente.

Sin otro en particular me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE YORONGOS  
Lizandro Santa Cruz Perez  
ALCALDE

C.C/Archivo

## Base de datos para la investigación para la muestra piloto

### Variable 1: gestión de contrataciones directas

N	Planificación (1-4)					Organización (5-8)					Dirección (9-13)						Control (14-17)				
	1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12	13		14	15	16	17	
1	4	3	4	5	16	5	3	3	2	13	5	5	4	5	3	22	5	3	3	5	16
2	4	3	3	5	15	5	4	4	3	16	5	4	3	5	4	21	5	3	4	5	17
3	4	4	3	5	16	4	5	4	4	17	4	5	5	4	5	23	4	4	4	5	17
4	1	3	1	3	8	5	4	4	3	16	3	2	4	5	4	18	3	1	4	3	11
5	3	4	3	2	12	3	3	4	3	13	4	3	5	3	3	18	4	4	4	4	16
6	5	3	4	5	17	4	4	3	3	14	5	3	3	4	4	19	5	3	4	4	16
7	4	4	3	5	16	4	5	3	3	15	5	3	4	4	5	21	5	3	5	4	17
8	3	5	2	5	15	5	4	5	3	17	5	3	5	5	4	22	5	5	3	4	17
9	2	3	2	5	12	3	4	3	3	13	5	3	5	3	4	20	5	4	3	4	16
10	1	1	1	5	8	4	3	3	3	13	5	3	3	4	3	18	5	3	3	4	15
11	4	5	3	5	17	5	4	4	3	16	5	5	4	5	4	23	5	3	4	5	17
12	4	4	4	3	15	5	2	4	3	14	5	5	5	5	2	22	5	4	4	5	18
13	4	3	5	4	16	5	4	3	5	17	3	4	5	5	4	21	3	3	4	5	15
14	3	4	5	5	17	5	5	4	4	18	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	20
15	3	1	2	4	10	5	5	4	5	19	5	4	4	5	5	23	5	4	3	3	15

## Variable 2: calidad de servicio

N	Estándares técnicos (1-9)									Desde el enfoque al ciudadano (10-17)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		17	
1	3	5	2	5	5	4	5	3	5	37	3	5	5	4	5	5	3	4	34
2	2	3	2	5	3	4	3	3	5	30	3	5	3	4	5	4	3	4	31
3	1	1	1	5	4	3	3	3	5	26	3	3	4	3	5	3	3	4	28
4	4	5	3	5	5	4	4	3	5	38	5	4	5	4	5	3	4	5	35
5	4	4	4	3	5	2	4	3	5	34	5	5	5	2	5	4	4	5	35
6	4	3	5	4	5	4	3	5	3	36	4	5	5	4	3	3	4	5	33
7	3	4	5	5	5	5	4	4	5	40	5	3	5	5	5	5	5	5	38
8	5	1	2	4	5	5	4	5	5	36	4	4	5	5	5	4	3	3	33
9	4	3	4	5	5	3	3	2	5	34	5	4	5	3	5	3	3	5	33
10	4	3	3	5	5	4	4	3	5	36	4	3	5	4	5	3	4	5	33
11	4	4	3	5	4	5	4	4	4	37	5	5	4	5	4	4	4	5	36
12	1	3	1	3	5	4	4	3	3	27	2	4	5	4	3	1	4	3	26
13	3	4	3	2	3	3	4	3	4	29	3	5	3	3	4	4	4	4	30
14	5	3	4	5	4	4	3	3	5	36	3	3	4	4	5	3	4	4	30
15	4	4	3	5	4	5	3	3	5	36	3	4	4	5	5	3	5	4	33



## Autorización para la aplicación de la investigación



**Municipalidad Distrital de Pardo Miguel**

Av. Pardo Miguel N° 600 -608 - Naranjos - Rioja - San Martín  
RUC N° 20148155381

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Naranjos, 05 de octubre del 2021

### CARTA N°145-2021-A/MDPM-N

SEÑORA:

Ing. GINA LÓPEZ TUESTA

Jr. Colón N°178

RIOJA -

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INVESTIGACIÓN DE TESIS  
REF. : CARTA N°008-GLT/2021

\*\*\*\*\*

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, así mismo comunicarle que visto el documento de la referencia donde se solicita la autorización para aplicar investigación y publicación de la identidad en los resultados del estudio, la Entidad le brindará las facilidades adicionales que necesite su persona para llevar a cabo la investigación titulada **"GESTIÓN DE CONTRATACIONES DIRECTAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARDO MIGUEL, RIOJA - 2021"**, dando así la autorización para aplicar la investigación y con respecto a la autorización de publicar la identidad de la entidad en los resultados se remite el formato oficial adjuntado en el presente.

Sin otro en particular me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARDO MIGUEL  
*Morales Díaz Díaz*  
DNI: 01058806  
ALCALDE

C.c.  
Arch.

## Base de datos estadísticos

### Variable 1: gestión de contrataciones directas

	Gestión de contrataciones directas																
	Planificación				Organización				Dirección					Control			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	2	1	3	2	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
4	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
6	3	1	3	3	4	4	1	1	4	3	2	5	4	2	1	3	2
7	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2
8	3	1	3	3	4	4	1	1	4	3	2	5	3	2	1	3	2
9	3	2	2	3	4	4	2	2	3	2	1	4	3	2	1	2	1
10	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
11	3	2	3	3	4	4	2	2	3	3	2	4	4	2	1	3	1
12	3	2	3	4	4	4	2	2	4	3	2	5	4	2	1	3	1
13	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
14	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	1
15	3	2	3	3	4	4	1	2	3	2	2	5	4	2	1	2	2
16	3	2	3	4	4	4	2	2	4	3	2	4	3	2	1	3	2
17	3	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	5	4	3	4	4	4
18	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2
20	3	1	4	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3	2	1	3	2
21	3	2	3	4	4	4	1	1	3	3	2	4	3	1	1	3	2
22	3	1	3	4	3	3	1	1	3	2	2	4	3	1	1	2	2
23	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2	5	4	1	1	3	2
25	2	1	2	3	3	3	1	1	3	3	2	4	4	2	1	3	2
26	2	1	3	4	4	4	1	1	3	3	2	3	4	3	1	3	1
27	3	1	4	4	4	4	1	1	3	3	2	4	4	3	1	3	1
28	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	4	2	1	3	1
29	3	1	4	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3	2	1	2	2
30	3	2	3	4	3	4	1	1	4	3	1	3	3	2	1	3	1
31	3	1	4	4	4	4	1	1	3	3	2	4	3	2	1	3	2
32	3	2	3	3	4	3	1	1	3	2	2	4	3	2	1	2	1
33	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4
34	3	2	4	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3	3	1	3	2
35	3	1	3	4	4	4	1	1	3	3	2	4	3	2	1	3	1
36	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2	1	3	2

## Variable 2: calidad de servicio

	Calidad de servicio																
	Estándares técnicos									Desde el enfoque al ciudadano							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
6	3	3	3	2	3	4	4	1	1	4	3	2	5	4	1	3	4
7	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2
8	3	3	3	2	3	4	4	1	1	4	3	2	5	3	1	3	4
9	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	1	4	3	1	3	4
10	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
11	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	2	4	4	1	3	4
12	3	3	3	5	4	4	4	2	2	4	3	2	5	4	1	4	4
13	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
14	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
15	2	2	3	2	3	4	4	1	2	3	2	2	5	4	1	3	4
16	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	2	4	3	1	4	4
17	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
18	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
19	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2
20	3	3	3	5	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3	3	4	4
21	3	3	3	4	4	4	4	1	1	3	3	2	4	3	3	4	4
22	3	3	3	5	4	3	3	1	1	3	2	2	4	3	3	4	3
23	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
24	3	2	3	4	3	3	3	1	1	3	3	2	5	4	3	3	3
25	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3
26	2	3	3	5	4	4	4	1	1	3	3	2	3	4	1	4	4
27	2	3	2	5	4	4	4	1	1	3	3	2	4	4	1	4	4
28	3	2	3	5	3	3	3	1	1	4	3	1	3	4	1	3	3
29	3	3	3	4	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3	1	4	4
30	3	3	3	5	4	3	4	1	1	4	3	1	3	3	1	4	3
31	2	2	2	5	4	4	4	1	1	3	3	2	4	3	1	4	4
32	3	3	3	4	3	4	3	1	1	3	2	2	4	3	1	3	4
33	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4
34	3	3	3	5	4	4	4	1	1	4	3	1	4	3	1	4	4
35	2	2	2	4	4	4	4	1	1	3	2	2	4	3	1	4	4
36	3	2	2	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	1	4	4

**Autorización para la publicación de los resultados de la institución  
donde se ejecutó la investigación**



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

**Datos Generales**

Nombre de la organización:	RUC: 20148155381.
<b>“Municipalidad Distrital de Pardo Miguel”</b>	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: <b>Sr. Moisés Díaz Díaz</b>	DNI: <b>01058605</b>

**Consentimiento:**

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>“Gestión de contrataciones directas y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel, Rioja - 2021”</b>	
Nombre del Programa Académico:	
<b>Maestría en Gestión Pública</b>	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
<b>López Tuesta, Gina</b>	<b>71707171</b>

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

Pardo Miguel, 05 de octubre de 2021.

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARDO MIGUEL  
ALCANTARIA  
MARAÑÓN  
Firma:   
**Moisés Díaz Díaz**  
DNI: 01058605  
ALCALDE

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

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