UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS

Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

EL PROCESO DE ADQUISICIONES DE BIENES Y LA ATENCIÓN DE CALIDAD DEL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD DE AGUAYTÍA, AÑO 2022.

Tesis para optar el título profesional de

CONTADOR PÚBLICO

YENNIFER FIORELLA, DURAN CANO

BEATRIZ JOSELYN, CAMAYO ROJAS

Pucallpa – Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 9:00 AM. del día sábado 03 de agosto del 2024, en los ambientes del Auditorio de la Filial Aguaytia de la Universidad Nacional de Ucayali, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Juan Jose Palomino Ochoa (Presidente), Dr. Carlos Ruben Dominguez Cuellar (Miembro) y Mg. Roberto Segundo Tejada Rodriguez (Miembro).**

Se realizó la sustentación de la tesis titulada: **"EL PROCESO DE ADQUISICIONES DE BIENES Y LA ATENCION DE CALIDAD DEL AREA DE SERVICIOS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD DE AGUAYTIA, AÑO 2022"**, por el/la/los Bachilleres en **Contabilidad: Yennifer Fiorella Duran Cano y Beatriz Joselyn Camayo Rojas, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 10:00 AM. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Juan Jose Palomino Ochoa
Presidente

Dr. Carlos Ruben Dominguez Cuellar
Miembro

Mg. Roberto Segundo Tejada Rodriguez
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Dr. Juan Jose Palomino Ochoa

Presidente

Dr. Carlos Ruben Dominguez Cuellar

Miembro

Mg. Roberto Segundo Tejada Rodriguez

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Asesor

Bach. Yennifer Fiorella Duran Cano

Tesista

Bach. Beatriz Joselyn Camayo Rojas

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0570-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, **titulado:**

"EL PROCESO DE ADQUSICIONES DE BIENES Y LA ATENCIÓN DE CALIDAD DEL AREA DE SERVICIOS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD DE AGUAYTIA, AÑO 2022".

Autor(es)	:	**DURAN CANO, YENNIFER FIORELLA** **CAMAYO ROJAS, BEATRIZ JOSELYN**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	CONTABILIDAD
Asesor(a)	:	Mg. PIZANGO ISUIZA, OLMEDO

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 9%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 15/09/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, YENNIFER FIORELLA DURAN CANO

Autor de la tesis titulada : EL PROCESO DE ADQUISIONES DE BIENES Y LA ATENCIÓN DE CALIDAD DEL AREA DE SERVICIOS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD DE AGUAYTIA, AÑO 2022.

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA

Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional: CONTABILIDAD

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [x]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 20 / 01 / 2025

Email: durancanoj@gmail.com Firma:

Teléfono: 994190642 DNI: 75814897

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, BEATRIZ JOSELYN CAMAYO ROJAS

Autor de la tesis titulada : El PROCESO DE ADQUISICIONES DE BIENES Y LA ATENCIÓN DE CALIDAD DEL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD DE AGUAYTIA, AÑO 2022.

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: CONTABILIDAD

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 20 / 01 / 2025

Email: camayorojasjoselyn@gmail.com Firma:

Teléfono: 918273453 DNI: 77381926

DEDICATORIA

A Nuestro Creador.

A nuestros padres y familiares.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento eterno a nuestra alma mater, con énfasis a nuestra Escuela Profesionalde Contabilidad.

Agradecimiento a nuestro Asesor el Mg. Olmedo Pizango Isuiza.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA..... vii
AGRADECIMIENTO viii
ÍNDICE GENERAL..... ix
ÍNDICE DE TABLAS xii
ÍNDICE DE FIGURAS xiv
RESUMEN..... xv
ABSTRACT..... xvi
INTRODUCCIÓN xvii
CAPÍTULO I 19
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... 19
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA..... 19
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. 21
1.2.1 PROBLEMA GENERAL. 21
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS. 21
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 22
1.3.1 OBJETIVO GENERAL. 22
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS. 22
1.4 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 22
1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL. 22
1.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS..... 22
1.5 VARIABLES..... 23
1.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE 23
1.5.1 VARIABLE DEPENDIENTE..... 24
1.6 Operacionalización de variables 24
1.7 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA. 24

1.8 VIABILIDAD. 25
1.9 LIMITACIONES. 25
CAPÍTULO II 26
MARCO TEÓRICO 26
2.1 ANTECEDENTES 26
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES 26
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES 29
2.2 BASES TEÓRICAS 36
2.2.1 PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES. 36
2.2.2 CALIDAD DE SERVICIO 37
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES 38
2.3.1 Administración publica 38
2.3.2 Adquisición de bienes 38
2.3.3 Atención de calidad 39
2.3.4 Ética 39
2.3.5 Mercado 39
2.3.6 Productividad 39
2.3.7 Servicios públicos 39
CAPITULO III 40
METODOLOGÍA 40
3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 40
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA. 41
3.3 INSTRUMENTOS DE RECOPILACIÓN DE DATOS 42
3.4 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 42
3.5 TRATAMIENTO DE DATOS 42
CAPÍTULO IV 43
RESULTADOS 43

4.1 RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO 43
4.1.1 Dimensiones: Plan Anual de Contrataciones 43
4.1.2 Dimensiones: Plan Anual de Contrataciones 44
4.1.3 Dimensiones: Plan Anual de Contrataciones 46
4.1.4 Dimensiones: Ley de contrataciones del Estado 48
4.1.5 Dimensiones: Ley de contrataciones del Estado 50
4.1.6 Dimensiones: Ley de contrataciones del Estado 52
4.1.7 Dimensiones: POI Plan Operativo Institucional 53
4.1.8 Dimensiones: POI Plan Operativo Institucional 55
4.1.9 Dimensiones: POI Plan Operativo Institucional 57
4.1.10 Dimensiones: Credibilidad 59
4.1.11 Dimensiones: Credibilidad 61
4.1.12 Dimensiones: Credibilidad 63
4.1.13 Dimensiones: Seguridad 64
4.1.14 Dimensiones: Seguridad 66
4.1.15 Dimensiones: Seguridad 67
4.1.16 Dimensiones: Transparencia y confiabilidad 69
4.1.17 Dimensiones: Transparencia y confiabilidad 71
4.1.18 Dimensiones: Transparencia y confiabilidad 73
4.1.19 ANÁLISIS INFERENCIAL 74
4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS 82
CONCLUSIONES 84
SUGERENCIAS 85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 86
ANEXOS 89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables 24

Tabla 2. *Plan Anual de Contrataciones* 43

Tabla 3. *Plan Anual de Contrataciones* 45

Tabla 4. *Plan Anual de Contrataciones* 47

Tabla 5. *Ley de contrataciones del Estado* 49

Tabla 6. *Ley de contrataciones del Estado* 50

Tabla 7. *Ley de contrataciones del Estado* 52

Tabla 8. *POI Plan Operativo Institucional* 54

Tabla 9. *POI Plan Operativo Institucional* 55

Tabla 10. *POI Plan Operativo Institucional* 57

Tabla 11. *Credibilidad* 59

Tabla 12. *Credibilidad*..... 61

Tabla 13. *Credibilidad* 63

Tabla 14. *Seguridad* 64

Tabla 15. *Seguridad* 66

Tabla 16. *Seguridad* 68

Tabla 17. *Transparencia y confiabilidad* 69

Tabla 18. *Transparencia y confiabilidad* 71

Tabla 19. *Transparencia y confiabilidad* 73

Tabla 20. Tabla de contingencia Proceso de adquisición de bienes y servicios * Servicio de calidad 75

Tabla 21. Pruebas de chi-cuadrado..... 75

Tabla 22. Tabla de contingencia Plan anual de contrataciones * Credibilidad 77

Tabla 23. Pruebas de chi-cuadrado..... 77

Tabla 24. Tabla de contingencia Ley de contrataciones del estado * Seguridad 79

Tabla 25. Pruebas de chi-cuadrado..... 79

Tabla 26. Tabla de contingencia POI (Plan Operativo Institucional) * Transparencia y confiabilidad 81

Tabla 27. Pruebas de chi-cuadrado 81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Plan anual de contrataciones 43

Figura 2. Plan anual de contrataciones 45

Figura 3. Plan anual de contrataciones 47

Figura 4. Ley de contrataciones del estado 49

Figura 5. Ley de contrataciones del estado 51

Figura 6. Ley de contrataciones del estado 52

Figura 7. POI Plan Operativo Institucional 54

Figura 8. POI Plan Operativo Institucional 56

Figura 9. POI Plan Operativo Institucional 58

Figura 10. Credibilidad 60

Figura 11. Credibilidad 62

Figura 12. Credibilidad 63

Figura 13. Seguridad 65

Figura 14. Seguridad 66

Figura 15. Seguridad 68

Figura 16. Transparencia y confiabilidad 70

Figura 17. Transparencia y confiabilidad 72

Figura 18. Transparencia y confiabilidad 73

Figura 19. Gráfica del grado de significancia 76

Figura 20. Gráfica del grado de significancia 78

Figura 21. Gráfica del grado de significancia 80

Figura 22. Gráfica del grado de significancia 82

RESUMEN

Objetivo: Conocer de qué manera el proceso de adquisiciones de bienes contribuye en mejora de la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022; por otra parte determinar de qué manera un adecuado plan anual de contrataciones contribuye en la credibilidad de los servicios de calidad en los beneficiarios, asimismo, establecer de qué manera el cumplimiento de la ley de contrataciones del estado contribuye en la mejora de la calidad de servicios otorgando seguridad en los beneficiarios y finalmente determinar de qué manera el cumplimiento del POI (plan operativo institucional) contribuye en la mejora de la calidad de servicios generando transparencia y confiabilidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022. Metodología: La investigación sobre el proceso de adquisiciones de bienes contribuye en mejora de la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, es objetiva, para ello utiliza instrumentos que permiten realizar un análisis inferencial de datos, asimismo emplea técnicas y métodos. Resultados: Del trabajo de campo y la obtención de datos, la prueba de hipótesis se infiere que el proceso de adquisiciones de bienes contribuye en mejora de la atención de calidaddel área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía. Conclusión: De los resultados se concluye que el proceso de adquisiciones de bienes contribuye en mejora de la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía.

Palabras claves: Plan operativo institucional; Proceso de adquisición de bienes; Calidadde servicio.

ABSTRACT

Objective: To know how the process of acquisition of goods contributes to the improvementof quality care in the area of social services of the municipality of Aguaytia, year 2022; On the other hand, determine how an adequate annual contracting plan contributes to the credibility of quality services in the beneficiaries, likewise, establish how compliance with the state contracting law contributes to improving the quality of services. granting security to the beneficiaries and finally determining how compliance with the POI (institutional operational plan) contributes to improving the quality of services, generating transparency and reliability in the beneficiaries of the Municipality of Aguaytia, 2022. Methodology: The research on the process of acquisition of goods contributes to improving the quality of care in the area of social services of the municipality of Aguaytia, it is objective,for this it uses instruments that allow an inferential analysis of data, it also uses techniquesand methods. Results: From the field work and data collection, the hypothesis test infers that the process of acquisition of goods contributes to improving the quality of care in the area of social services of the municipality of Aguaytia. Conclusion: From the results it is concluded that the process of acquisition of goods contributes to the improvement of quality care in the area of social services of themunicipality of Aguaytia.

Keywords: Institutional operating plan; Process of acquisition of goods; Quality of service.

INTRODUCCIÓN

La investigación analiza de manera sistémica el proceso de adquisiciones de bienes para conocer en qué medida estas cumplen con los parámetros y perfiles requeridos y mejorar la atención por el área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía.

El proceso de adquisiciones en las entidades municipales generalmente tiene serios cuestionamientos en su ejecución, porque no se cumplen las especificaciones establecidas, o están sobrevaloradas, lo que afecta directamente en la atención de los servicios públicos.

En ese sentido la Municipalidad Provincial de Aguaytía, tiene un presupuesto importante para los gastos públicos, a fin de atender los servicios mediante el área de servicios sociales.

El estudio sobre el proceso de adquisiciones de bienes contribuye en mejora de la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, está estructuradacomo sigue:

Capítulo I:

Agrupa el planteamiento del problema, la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema de investigación, objetivo y específicos, hipótesis y específicas, la justificación e importancia del estudio, la viabilidad y limitaciones de la investigación.

Capítulo II:

Marco teórico, en ella se encuentra los antecedentes internacionales y nacionales asociadas a la investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales.

Capítulo III:

Marco Metodológico que incluye el método de investigación, población y muestra, instrumentos de recopilación de datos, procedimientos de recopilación de datos, tratamiento de datos.

Capítulo IV:

Resultados y discusión, resultados del trabajo de campo, prueba de hipótesis, discusión de resultados.

Conclusiones

Sugerencias

Anexos de la investigación

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las adquisiciones y contratos de bienes o servicios que realizan los gobiernos están reguladas a fin de evitar ciertas liberalidades, ineficiencia, parcialidad, esto con la finalidad de que las contrataciones o adquisiciones sean eficiente que contribuyan en la mejora de los servicios públicos; por ello que los gobiernos locales a nivel internacional son cada vez más controladas, contando con mecanismos para su adquisición, además que las normas que regulan proponen pautas y reglas a fin de que se guíen mediante el cumplimiento de las normas de adquisiciones y contrataciones.

La atención oportuno de los servicios es básico en la administración pública, especialmente cuando se efectúen las adquisiciones de bienes para brindar servicios de calidad, generalmente los procesos de adquisiciones se rigen por un principio básico que es la moral y ética; donde es necesario cumplir los procedimientos normativos, por otra parte las municipalidades están en la obligación de realizar las contrataciones y adquisiciones en acto público, específicamente a empresas que tienen cierto prestigio en el mercado, con transparencia velando por la calidad y la economía, esta figura son características particulares de los gobiernos locales en América Latina.

Las adquisiciones que realizan las municipalidades en el país tienen ciertosproblemas de falta de transparencia, eficiencia, donde la sobrevaloración de bienes es un hecho muy recurrente, precios o costos no acorde; dejando de ladoque toda adquisición en la administración pública deben aplicarse criterios de simplicidad, austeridad, concentración y sobre todo ahorro en el uso de los recursos, en ese sentido, las municipalidad en general tienen complicaciones por una inadecuada praxis que no permite contrastar las normas.

El problema más relevante es que no se observan el plan anual de adquisiciones, en otros casos es que no son las empresas calificadas tal como señala la norma las que proveen, sino que son empresas que en muchos casos no cuentan con el patrimonio o capital, o solamente se crean para proveer exclusivamente a la municipalidad, en muchos casos se efectúan sin contemplar la norma que prevé que debe ser en acto público, sin la adopción de metodologías para su evaluación y calificación.

En muchos casos se recurren a contrataciones o adquisiciones directas, dividendo los montos a fin de cumplir la norma, sin embargo, la norma prevé que las contrataciones directas son de manera excepcional, además la norma precisa y añade que las compras directas deben ser restrictivas, ya que este tipo de contratos adquisiciones directa evita todo tipo de procedimiento de selección, debiendo de todos modos cumplir con los requisitos, condiciones, formalidades, exigencias y garantías que se suscitarían en una eventual adquisición normal; por otra parte los procedimientos de adquisiciones de bienes están establecidos las condiciones para las contrataciones cuando es por emergencia esto implica que debe tratarse de hechos extraordinarios como los fenómenos naturales que pueden afectar a las poblaciones, o que supongan un grave peligro, bajo esa premisa se pueden dar las adquisiciones directas.

Las adquisiciones de bienes o servicios que realizan la Municipalidad de Aguaytía, está orientado a optimizar los recursos y generar servicios de calidad, en ese sentido el área de servicios sociales juega un rol importante, toda vez que se deben cumplir con lo establecido en las normas, a fin de garantizar de manera fehaciente las compras públicas con eficiencia, donde los postores estén debidamente inscritas en el Registro Nacional de Contratistas, por otro lado tener en cuenta que no debe estar en el Registro de Inhabilitados para Contratar con el estado; esto con la finalidad de evitar que los procesos de adquisición o contratación tengan un final adverso.

Un adecuado plan anual de contrataciones contribuye significativamente a que se efectúen de manera transparente, por otro lado, se cumplan los procedimientos establecidos de acuerdo con ley, en ese sentido las bases de un proceso de selección deben estar aprobadas por el titular de pliego, además, cumplir con los mecanismos para una participación sin discriminación de postores.

En ese sentido se deben realizar evaluaciones de manera conjunta e integral teniendo en cuenta el periodo, a fin de que se evalúen el uso y efectividad del sistema de contrataciones considerando sus resultados con transparencia, publicidad, equidad y eficiencia, que permita que los recursos del Estado contribuyan de manera significativa en la calidad y eficiencia.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1 PROBLEMA GENERAL.

¿De qué manera el proceso de adquisiciones de bienes contribuye en mejora de la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.

- ¿De qué manera un adecuado plan anual de contrataciones contribuye en la credibilidad de los servicios de calidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022?
- ¿De qué manera el cumplimiento de la ley de contrataciones del estado contribuye en la mejora de la calidad de servicios otorgando seguridad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022?
- ¿De qué manera el cumplimiento del POI (plan operativo institucional) contribuye en la mejora de la calidad de servicios generando transparencia y confiabilidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL.

Conocer de qué manera el proceso de adquisiciones de bienes contribuye en mejora de la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar de qué manera un adecuado plan anual de contrataciones contribuye en la credibilidad de los servicios de calidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.
- Establecer de qué manera el cumplimiento de la ley de contrataciones del estado contribuye en la mejora de la calidad de servicios otorgando seguridad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.
- Determinar de qué manera el cumplimiento del POI (plan operativo institucional) contribuye en la mejora de la calidad de servicios generando transparencia y confiabilidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.

1.4 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.

El proceso de adquisiciones de bienes contribuye de manera significativa en mejora de la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022.

1.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- Un adecuado plan anual de contrataciones contribuye en lacredibilidad de los servicios de calidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.
- El cumplimiento de la ley de contrataciones del estado contribuye en la mejora de la calidad de servicios otorgando seguridad en los

beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.

- El cumplimiento del POI (plan operativo institucional) contribuye en la mejora de la calidad de servicios generando transparencia y confiabilidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.

1.5 VARIABLES.

1.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.

Dimensiones:

a) Plan anual de contrataciones.

Indicadores:

- Grado de Conocimiento del Plan Anual de Contrataciones.
- Grado de participación del Plan Anual de contrataciones.
- Grado de Influencia del PAC en los rendimientos de las unidadesproductivas.

b) Ley de contrataciones del estado.

Indicadores:

- Grado de Conocimiento de la Ley de Contrataciones del estado.
- Nivel de capacitación de la Ley de Contrataciones de estado.
- Grado de Influencia de la Ley de Contrataciones del Estado en losrendimientos de las unidades productivas

c) POI (Plan Operativo Institucional).

Indicadores:

- Grado de Conocimiento del Plan Operativo Institucional.
- Grado de participación del Plan Operativo Institucional.
- Grado de Influencia del Plan Operativo Institucional influye en losrendimientos de las unidades productivas.

1.5.1 VARIABLE DEPENDIENTE

SERVICIO DE CALIDAD

Dimensiones.

- Credibilidad
- Seguridad
- Transparencia y Confiabilidad.

1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE Proceso de adquisición de bienesy servicios.	Plan anual de contrataciones. Ley de contrataciones del estado. POI (Plan Operativo Institucional).	Cuestionario de prueba objetiva
VARIABLE DEPENDIENTE Servicio de calidad	Credibilidad Seguridad Transparencia y confiabilidad	Cuestionario de prueba objetiva

1.7 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.

La investigación está justificada porque se enfoca en conocer sobre el proceso de adquisición de bienes y servicios y básicamente utiliza métodos para conocercomo esta se relaciona con el rendimiento de las unidades productivas de las familias beneficiarias de la Municipalidad de Aguaytía, 2022; lo que permite ampliar los conocimientos en la administración pública sobre las contratacionesy adquisiciones de bienes y servicios, que permitan coadyuvar en la gestión municipal, su importancia está dada sobre el análisis y descripción de las variables de estudio, por otro lado es importante precisar que la investigación analiza la parte social de las familias beneficiarias, debido a que son los usuarios directos de las adquisiciones de bienes y servicios, para evaluar y

conocer si estos llegan oportunamente, lo que permitirá el incremento de la productividad de las unidades productivas el cual busca aliviar diversos problemas y carenciasque se presentan, de esta forma mejorando la calidad de vida de la población.

1.8 VIABILIDAD.

El problema presentado es viable sobre el proceso de adquisiciones de bienes contribuye de manera significativa en mejora de la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022.

1.9 LIMITACIONES.

En ese sentido no existe limitaciones del tiempo ni en el acceso a la información respecto al proceso de adquisiciones de bienes contribuye de manera significativa en mejora de la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Gómez Lino (2020) “Auditoría de gestión a los procesos de adquisiciones de bienes y servicios realizados a través del portal de compras públicas en el distrito de salud 13D12 Rocafuerte – Tosagua”. Este trabajo de investigación se basa en la auditoría de la gestión del proceso de contratación de bienes y servicios utilizando el portal de contratación pública del Distrito de Salud 13D12 Rocafuerte - Tosagua, la formulación de las preguntas se realiza utilizando las sub-preguntas correspondientes, aunque estas sub-preguntas -Las preguntas reciben una evaluación objetiva mediante el Distrito de Salud 13D12 Rocafuerte - Tosagua Público el nivel de eficiencia y eficacia del portal de compras de adquisición de bienes y servicios. Durante el desarrollo del trabajo se identifican temas relevantes a la investigación para que se conozcan sus respectivas definiciones; la investigación realizada se identifica como descriptiva porque se conoce la situación de la institución, es bibliográfica porque la información se obtiene de diversas fuentes, es de terreno porque tiene una conexión directa con los hechos; además, se utilizan métodos inductivos y deductivos, que facilitan el desarrollo de conclusiones desde lo general a lo más específico, lo que ayuda a sustentar el Conocimiento. , también utiliza métodos estadísticos, ya quela información que obtiene se basa en la recopilación de datos; Tambiénse utilizan métodos de observación, encuestas y entrevistas para ayudar a sacar conclusiones y recomendaciones.

García García (2021) “Auditoria Administrativa aplicada a los

procesos de adquisiciones de Liga Deportiva Cantonal Chimbo". El presente estudio tiene como finalidad presentar los resultados de la auditoría administrativa de la Liga Deportiva Cantonal de San José de Chimbo con el objetivo de determinar el correcto procedimiento para la contratación de bienes y servicios de esta institución. La aplicación del significado de auditoría administrativa permite revisar diversos procesos administrativos y contables con el fin de descubrir los errores cometidos en estos procesos y poder realizar las correcciones pertinentes en beneficio de la institución. La investigación fue documental, entrevistas y cuestionarios a los jefes de las instituciones y examen de documentos físicos en sus archivos. Los resultados muestran que el nivel de confianzade la empresa del caso de estudio es del 30%, el cual es bajo a medio, dando un nivel de riesgo medio a alto del 70%. Las deficiencias identificadas fueron la ausencia de un manual para la adquisición de bienes y servicios, la ausencia de una autorización de contratación por escrito de la máxima autoridad, la ausencia de materiales contables de contratación, la ausencia de una persona responsable de la contratación, registros de compra, la ausencia de registros de almacenamiento de los bienes comprados y su falta de conexión con la compra Archivos digitales correspondientes a los archivos existentes. Por lo que se recomienda implementar un manual de adquisición y un manual de control interno.

Pérez Falco & Lascano Aguilera (2020) "Modelo de gestión por procesos para la adquisición de bienes en el Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín". En dicho país, antes de la aprobación de la Ley Básica del Sistema de Contrataciones del Estado, los contratos de suministro y/o adquisición de bienes o servicios se celebraban de conformidad con la Ley de Contrataciones y Consultas Públicas. Ademásde estas normas, se han añadido determinadas facultades de contratación

emitidas por los órganos de contratación, que no se aplican según un modelo similar y además son de carácter no obligatorio o tienen reservas preferentes, lo que genera confusión en su gestión. los procesos llevados a cabo por cada organismo que llevan a cabo la incertidumbre, a su vez dificultan el trabajo de las autoridades reguladoras y la participación ciudadana a través de la veeduría. No existe evidencia de un plan de contrato anual (PAC) que tenga en cuenta la misión y visión del período de reporte actual, así como el uso del presupuesto asignado, los bienes y servicios que se espera adquirir. Asimismo, la información sobre los proveedores de servicios no está disponible en el país, por lo que las autoridades estatales, en violación de los principios de igualdad y oportunidades, verifican el cumplimiento de los proveedores de servicios y crean sus propias bases de datos de personas naturales y/o jurídicas que pueden prestar estos servicios. Además, el cliente ha incurrido en gastos relacionados con publicidad en medios de comunicación.

Meléndez Tamayo & Calero Mayorga (2022) “Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la unidad de matriculación y revisión vehicular del GAD Municipalidad de Ambato”. La calidad del servicio implica el cumplimiento de los deseos de los usuarios a través de un determinado servicio y, en el caso de las encuestas de origen, se puede medir en las opiniones e impresiones generadas por los clientes potenciales o fieles. La investigación se lleva a cabo con la participación de los usuarios. Como parte de esto, el Departamento de Inspección Técnica y Registro Vehicular del GAD de Ambato implementóun programa de mejora continua de la calidad de servicio y atención al cliente con el fin de reducir al máximo los recursos y tiempos de espera en los trámites internos de la institución, así como optimizar la mano de obra Capital y tecnológico. recursos en beneficio de los ciudadanos. Si bien

esto es un hecho, el Centro de Pruebas de Tecnología Automotriz ha contribuido al desarrollo y progreso del sistema de registro de vehículos motorizados de nuestra ciudad a través de la tecnología y el liderazgo. Sin embargo, aún existen quejas y problemas con el registro de vehículos de Ambato, y los usuarios se sienten incómodos y en desacuerdo, como información insuficiente, respuesta lenta del personal e información incorrecta durante el proceso de registro. Para ello se realizó análisis descriptivo, análisis factorial exploratorio, rho de Spearman y diseño proposicional. Los resultados mostraron que los usuarios calificaron el registro vehicular y la inspección técnica del GAD Ambato como "bueno". De acuerdo con la aplicación del modelo Servqual, los elementos tangibles del modelo demuestran dimensiones, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, las deficiencias del anuncio deben ser claras y simples, el servicio brindado debe ser oportuno y la aceptación y disposición de los cambios por parte del usuario. La relación entre el punto y las alternativas de solución resultó en que las dos dimensiones principales de tangibilidad y confiabilidad percibidas por los usuarios, en lugar de las tres dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se infirieron como influyentes en la mejora institucional.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Asca Agama (2020) “Gestión administrativa análisis del proceso de adquisiciones en el Instituto Nacional de Estadística e Informática período 2013-2018”. El presente estudio tiene como objetivo analizar la gestión del Instituto Estatal de Estadística e Informática en el proceso de contratación de bienes y servicios de contratistas para el período 2013- 2018. Inducción a métodos cualitativos de investigación utilizando estudios de casos. Se utilizaron como métodos de recopilación de datos entrevistas estructuradas en profundidad y análisis de la ley de contratos y

documentos presupuestarios para cada año del período de estudio. Trabajamos con siete personas, incluidos funcionarios del INEI y expertos en adquisiciones públicas, cuyas respuestas indicaron falta de coordinación entre dominios, objetivos de adquisiciones y planificación estratégica inadecuados, motivación insuficiente del personal y demoras en los procesos. Además de la retroalimentación continua y la capacitación de los empleados, se recomienda un proceso de selección adicional; Se espera que este estudio brinde herramientas a los responsables para actualizar las normas, manuales funcionales y revisar los requisitos de investigación de mercado definidos en la Ley de Contrataciones Públicas.

Ayllon Amasifuen (2022) “Proceso de Adquisición de Bienes y su influencia en la Gestión Administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019”. El presente trabajo de investigación titulado “Proceso de compra de bienes y su incidencia en la gestión administrativade la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, 2019” trata sobre diseño aplicado, no experimental, métodos cuantitativos y afines a nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 130 trabajadores de la Universidad Nacional del Altiplano, se decidió utilizar un enfoque probabilístico en la determinación de la muestra, dando como resultado 97 personas. Para la recolección de datos relacionados con el proceso de adquisición de bienes y el comportamiento de las variables administrativas, se eligió técnica de recolección de datos las encuestas y como instrumentos se utilizaron cuestionarios conformados por 18 ítems en escala tipo Likert, uso de tabulación y codificación de la información Los resultados fueron analizados y luego de ordenar y tabular la información se sometieron al estudio utilizando métodos estadísticos. Los resultados se presentan en forma de tablas y gráficos, y para comparar

las hipótesis, utilizando el método estadístico chi-cuadrado, se prueba la hipótesis general: el proceso de obtención de bienes del altiplano incide directa y positivamente en la administración dela Universidad Nacional, se proporcionan las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Salazar Sarango (2022) “Procesos logísticos y adquisición de bienes en la Unidad Ejecutora de Salud Huallaga Central, Juanjui – 2022”. El propósito del estudio fue determinar la relación entre el procesologístico y la compra de bienes en la Unidad Ejecutora Central de Salud Huallaga de la ciudad de Huanyu - 2022. El estudio fue de tipo básico, no experimental, transversal y descriptivo correlacional diseño, y su muestra poblacional fue de 34 cotizantes. La tecnología de recopilación de datoses un estudio y como cuestionario. Del mismo modo, el nivel de proceso logístico establece que el proceso logístico es del 65 %, el bajo es del 24 %y lo más destacado es del 11 %. La compra de bienes fue promedio al44 %y la más baja cayó en un 38 %a 18 %. Se concluye que existe una relación significativa entre el proceso logístico en la Unidad Ejecutora de Salud Central Huallaga y la compra de bienes en Juanjui - 2022, el análisis estadístico Rho de Spearman es de 0.969 (correlación positiva muy alta) y el p-valor es igual a 0.000 (valor p ≤ 0,01); además, solo el 93,90% de los procesos logísticos inciden en la compra de mercancías.

Camarena Veliz & Canales Canchari (2020) “Control simultaneo y proceso de adquisición de bienes en la Empresa Prestadora de Servicios SEDAM Huancayo S.A. -2018”. La encuesta fue realizada en 2018 por la Empresa Prestadora de Servicios Sedam Huancayo S.A. En Huancayo, con la participación de los trabajadores de las empresas antes mencionadas, las variables son el control simultáneo de bienes y el proceso de adquisiciones. El objetivo es determinar la relación que existe entre el control simultáneo y el proceso de adquisición de bienes en EPS

SEDAM HUANCAYO S.A. dentro del plazo especificado. La investigaciónse justifica porque tiene valor teórico, significado práctico y social, y son descriptivos. Los métodos utilizados son: métodos científicos, estadísticos, hipotéticos-deductivos y analíticos. El diseño de la encuesta tiene correlaciones descriptivas con dos variables de la encuesta, cada una de las cuales consta de 4 dimensiones, para un total de 8 dimensiones. El total y muestra estuvo conformado por 37 colaboradoresde la EPS SEDAM HUANCAYO S.A., la técnica utilizada fue un cuestionario, el instrumento fue una encuesta, con un total de 34 sujetos. Los resultados arrojaron que el 29,73% de los empleados consideró queel control sincrónico del área de usuarios de la EPS SEDAM HUANCAYO S.A fue rutinario, mientras que sus dimensiones indicaron que tenía escala: regular, inaceptable y satisfactoria. Asimismo, los resultados obtenidos mostraron que el 43,24% de los empleados consideró que el proceso de adquisición en el área usuaria de los bienes adquiridos fue regular, mientras que sus dimensiones se consideraron escalables: regular, aceptable y satisfactoria. Asimismo, el análisis estadístico de los percentiles de los datos obtenidos se utiliza para analizar las relaciones entre las variables ordinales, teniendo en cuenta el estadístico Kendall Tau-b y la prueba de hipótesis final, lo que conduce a procesos de control y recopilación de información simultáneos de variables. Las materias primas están significativamente relacionadas con la muestra de estudio de las siguientes maneras.

Durand Palomino (2022) “Aprobación electrónica en el proceso de adquisiciones de bienes patrimoniales del Gobierno Regional del Cusco año 2021”. Las universidades son una unidad muy importante en la formación y formación de profesionales, porque son nuestra segunda casa, nos aportan los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para poder desarrollarlos y aplicarlos posteriormente en el ámbito laboral. En el

Gobierno Regional del Cusco, la Sub-Administración de Administración de Bienes es un organismo técnico normativo de tres niveles encargadode la administración, mantenimiento, registro y supervisión de los bienes inmuebles de las empresas, y dentro del ROF es posible verificar si las transferencias son debidas. . Punto del Gobierno Regional del Cusco. El informe de trabajo de cumplimiento profesional tiene como objetivo describir las deficiencias identificadas que derivan directamente en la necesidad de preparación manual, ausencia de especialistas calificados, conocimientos contables para la obtención de los bienes que serán considerados para su transferencia Diversos proyectos implementados por el Gobierno Regional de Cusco al momento de la compra La cuenta financiera que se consideró incorrecta era consumibles y/o cuenta de orden y la cuenta era la 1501. Estas se deben obtener en la cuenta 1503, existen deficiencias en la digitalización de esta cuenta. procedimiento, el sistema no está completamente implementado y debe ser revisado previamente por personal calificado (en este caso, auditores), y este personal está digitalizado Aprobado para reducir el tiempo de trabajo, y el procedimiento es más eficiente y preciso sin el uso de reclasificación y notas contables. corregir errores.

Quispe Pillaca (2022) “Calidad de atención en los usuarios de la municipalidad provincial de Huaura”. Determinar el nivel de calidad de atención al usuario en la provincia y municipio de Huaura. Método: Esta encuesta consta de una población de tamaño desconocido y la muestra se obtiene al realizarles una fórmula estadística, es decir, 106 usuarios utilizando 10 preguntas y 03 dimensiones (confiabilidad, capacidad de respuesta y nivel profesional) para probar con la clasificación de Lee Carter, para el análisis de la información se utilizó el software estadístico SPSS (Statistics Package for the Social Sciences) versión 25 modo

prueba. RESULTADOS: El 94,3% de los encuestados indicó que los ciudadanos que utilizan los servicios de la provincia de Huaura tienen un nivel de calidad de atención normal, el 93,4% mostró un nivel de confiabilidad normal, el 92,5% tuvo un nivel de capacidad de respuesta normal, el 81,1% de lo Normal nivel de profesionalismo. Conclusiones: La calidad de atención, confiabilidad, capacidad de respuesta y profesionalismo fueron normales para los usuarios de la ciudad deHuaura.

Saavedra Pérez (2019) “Propuesta de un modelo de calidad de servicio para mejorar la calidad de la atención en la Municipalidad Distritalde Moro”. El propósito de este informe de tesis es proponer un modelo de calidad de servicio para la Municipalidad del Condado de Morrow que utiliza un conjunto de reglas basadas en sus indicadores para mejorar la calidad de atención, cuyos resultados se obtuvieron a partir de una encuesta de cuestionario. de unidades de análisis de muestra para utilizar el modelo anterior para demostrar una mayor satisfacción del usuario o cliente y crear un mejor ambiente de trabajo para el personal que visita las ventanas, así como en las agencias de clientes internos o externos, eliminando así la realidad de los problemas de diagnóstico. las encontradas en ese momento, para lo cual se han identificado indicadores correspondientes a las variables dependientes y mediante su medición y evaluación se fundamentan las hipótesis de este estudio.

Castañeda Salazar & Roldan Nuñuvero (2022) “Gestión administrativa y calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021”. El informe de investigación utilizó métodos cuantitativos, transversales, descriptivos y no experimentales con el objetivo general de determinar el nivel de gestión, así como el nivel de calidad de atención en Saga Falabella Company. Para lograrlo se consideran dos poblaciones, una conformada por el personal administrativo a quienes se les entrega

cuestionarios para medir la administración, y la otra conformada por los clientes que acuden diariamente a la empresa a realizar compras; usando una muestra simple, obtiene 306 clientes y 80 empleados. Los resultados del estudio muestran que los empleados creen que el nivel de gestión administrativa es relativamente alto (92,5%), también las dimensiones de gestión están al mismo nivel, planificación (95%), organización (86,3%), dirección (83,8%). %).).) y control (87,5 %) %); asimismo, la calidad de atención al cliente se encontró en un nivel alto (65,4%), así como la dimensión de confiabilidad que tuvo un nivel normal (52%) y la capacidad de respuesta fue alta (50,7%), seguridad, alta (58,2%).). %), empatía, moderada (50,7%) y bienes materiales, alta (79,1%).

Jesús Huamán (2020) “Motivación laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo”. El objetivo de este estudio fue determinar el grado de motivación laboral recibido y la calidad de atención percibida por los pacientes de la unidad de hospitalización del Hospital Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión de Huancayo en el año 2018. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la motivación laboral del personal de enfermería y la calidad de la atención recibida por los pacientes hospitalizados en el campo de las enfermedades infecciosas y trauma. Los métodos científicos utilizados son fundamentales, transversales, prospectivos y relevantemente descriptivos. El diseño del estudio fue no experimental y relacionado. La muestra estuvo conformada por 80 usuarios, entre pacientes hospitalizados y personal de enfermería. Por conveniencia, la muestra es una muestra no probabilística, la técnica es una encuesta y el instrumento es un cuestionario en escala de Likert. Se utilizó el software SPSS versión 25 para el procesamiento de datos, así como para la visualización de tablas de distribución de resultados (valores absolutos y porcentajes) y visualización de histogramas e interpretación

estadística de resultados y conclusiones (alfa de Cronbach). Finalmente se concluyó que existe una relación directa o estadísticamente significativa entre la motivación laboral y la calidad de trato a los usuarios externos en el Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo en el año 2018.

2.2 BASES TEÓRICAS.

2.2.1 PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES.

Según Alvarado (2009) Indica que se refiere a un conjunto ordenado de actividades a realizar desde que se acepta un contrato de bienes, servicios u obras hasta el término del contrato.

Según Quispe (2017) significa que el proceso de compra de bienes es una de las acciones más comunes y repetidas que se realizan en un sujeto u organización para obtener bienes destinados a ser utilizados en la institución en beneficio del público en general, tal contraprestación entre organizaciones, se adquieren bienes de acuerdo con las normas y requisitos establecidos por ciertas áreas de la empresa. Según Salas (2015) La contratación pública es una herramienta proporcionada al Estado para cumplir con sus fines, es por medio de ella que se logra acordar con un particular el suministro de un bien, la prestación de un servicio o la realización de una obra.

Según Mendoza Rosado & Ticona Díaz (2019) Este es uno de los comportamientos más frecuentes de los consumidores y usuarios durante el día en una economía de mercado. Al comprar o adquirir bieneso servicios por los que normalmente pagan un precio, los consumidores entablan un diálogo con comerciantes y profesionales que nos suministran bienes o servicios a un precio acordado. El mercado es donde nos encontramos los que compramos y los que nos venden, e idealmente debemos acudir allí para obtener información completa sobre los productos que mejor se

adaptan a nuestras necesidades. El mercado es un concepto abstracto, especialmente en el contexto de la proliferación de contratos a distancia inducida por Internet, donde los compradores y vendedores ni siquiera tienen contacto físico.

Según Romero Serafin (2017) Las previsiones de gastos deben tener en cuenta primero los gastos operativos permanentes, como los salarios de los empleados activos y jubilados no relacionados con el proyecto de inversión y los gastos sociales relevantes; en segundo lugar, los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la institución;en tercer lugar, el mantenimiento de la infraestructura del proyecto de inversión. Por el impacto del contrato o acuerdo, el socio comercial debe anticipar. el proyecto por construir, finalmente, la implementación del nuevo proyecto.

2.2.2 CALIDAD DE SERVICIO

Según Atocha Dulanto (2017) El concepto de calidad de servicio depende de la percepción del cliente, que resulta de la comparación que hace el cliente de lo que quiere con lo que ya ha recibido, considerando que hay dos elementos principales de la calidad de servicio: el servicio esperado y el servicio experimentado, o la experiencia del cliente. percepción de lo que ha recibido. La percepción final del contenido del pedido y del servicio percibido dependerá de las dimensiones y medidas.

Según Mayta Albiño (2017) La calidad del servicio es el hábito desarrollado y practicado por las organizaciones para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y así brindarles un servicio accesible, adecuado, flexible, respetable, útil, oportuno, seguro y confiable aún en circunstancias imprevistas. circunstancias o errores de tal manera que los clientes se sientan comprendidos, atendidos y atendidos personalmente, leales y eficientes, y sorprendidos por un valor mayor al

esperado, lo que se traduce en mayores ingresos y menores costos para la organización.

Según Chinchayán Alva (2018) La calidad del servicio se determina desde diferentes ángulos. Dado que el objetivo es lograr que los usuarios estén completamente satisfechos para diversos fines, en otro sentido, los miembros de instituciones con buena calidad de servicio logran una mayor productividad, la hinchazón también puede considerarse un grado de excelencia y establecer como propia la permanencia en el mercado bajo demanda, porque el tamaño de la masa aún no se conoce.

Según Arellano Díaz (2017) la calidad en el servicio está íntimamente relacionada con la satisfacción del cliente y la percepción de este sobre el servicio. Atendiendo a estos dos aspectos, los autores destacan que los clientes consideran cinco dimensiones para evaluar la calidad en el servicio: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1 Administración publica

La administración del Estado es en gran parte contractual, ya que no puede limitar su desarrollo a la expedición unilateral de actos jurídicos, por ejemplo, actos reglamentarios, actos administrativos, etc. La administración del Estado se fundamenta en principios constitucionales y se encuentra inmersa en una serie de actividades que se relacionan con las actividades coordinadas de otras personas jurídicas. (García Castro, 2015).

2.3.2 Adquisición de bienes

Conjunto ordenado de actividades a realizar desde que se acepta un contrato de bienes, servicios u obras hasta el término del contrato

(Alvarado, 2009).

2.3.3 Atención de calidad

El concepto de calidad de servicio depende de la percepción del cliente,que resulta de la comparación que hace el cliente de lo que quiere conlo que ya ha recibido, considerando que hay dos elementos principales de la calidad de servicio: el servicio esperado y el servicio experimentado, o la experiencia del cliente. percepción de lo que ha recibido. La percepción final del contenido del pedido y del servicio percibido dependerá de las dimensiones y medidas (Atocha Dulanto, 2017).

2.3.4 Ética

La ética, también conocida como filosofía moral, es una rama de la filosofía que se ocupa de sistematizar, defender y recomendar conceptos de comportamiento adecuado en todas las áreas de la vida humana.

2.3.5 Mercado

Un mercado es un proceso que funciona cuando hay personas que actúan como compradores y otras como vendedores de bienes y servicios que crean un acto de intercambio.

2.3.6 Productividad

Se puede precisar la productividad como la relación entre la cantidad producida y los recursos consumidos (Polanco Sánchez, 2013).

2.3.7 Servicios públicos

El servicio público es toda actividad cuyo cumplimiento debe ser regulado, asegurado y fiscalizado por los gobernantes, porque el cumplimiento de esa actividad es indispensable para la realización y el desenvolvimiento de la interdependencia social, y de tal naturaleza que no puede ser asegurada completamente más que por la intervención de la fuerza gobernante (Tornos Mas, 2016).

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Según Bernal (2006) En investigación, el método científico es el conjunto de etapas y reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos para la comunidad científica.

Al familiarizarse con la literatura, la pregunta de investigación se considera en términos de la base teórica científica, sobre la cual basaremos las fuentes de información, por lo que la investigación puede considerarse básica, ya que se realizará sin un objetivo práctico inmediato, en base a la información existente sobre el proceso de adquisición de bienes y servicios.

Según Bernal (2006) El método científico se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, que son institucionalizados por la denominada comunidad científica reconocida.

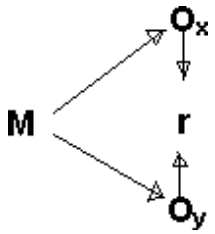
La investigación respecto a el proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022 es de enfoque cuantitativo.

Con relación al alcance de la investigación es correlacional que asocia las variables de estudio del proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad. Para Bernal (2006) la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables.

El método que se aplicará en la investigación será deductivo, para Bernal (2006) es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, etc., de aplicación universal y de comprobada

validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

Para ello se tuvo en cuenta el esquema siguiente:



Margen: 10%

Nivel de confianza: 95%

Población: 476

Tamaño de muestra: 81

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.

El universo de la población de la investigación sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, está constituido por los 476 beneficiarios del área servicios sociales de la Municipalidad de Aguaytía año 2022.

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitado de acuerdo con la formula estadística de muestreo que es de 81

beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022.

3.3 INSTRUMENTOS DE RECOPILACIÓN DE DATOS

El instrumento utilizado en el estudio es un cuestionario; teniendo en cuenta losindicadores de las variables, formulando preguntas claras, concisas y específicas; esto le permitirá obtener información relevante sobre la compra de bienes y procedimientos para la atención de calidad en los servicios sociales en el municipio de Aguaytía.

3.4 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los métodos de recolección de datos se realizarán mediante el levantamiento de una lista de preguntas relacionadas con los beneficiarios de los sujetos nobles, que luego se abordarán y se desarrollarán conclusiones y recomendaciones.

3.5 TRATAMIENTO DE DATOS

La técnica de procesamiento y análisis de la información utilizada es cuantitativa, ya que se realiza de forma mecanizada, manejando medios informáticos, utilizando soporte informático y aplicaciones Office (Word) y software SPSS para gráficos y análisis, cuestionarios y comunicación con entrevistas a empleados de la unidad estructural, a partir de la cual se extraen conclusiones y recomendaciones y se contrastan hipótesis con técnicas específicas que facilitan la secuenciación de la información para una mejor comprensión.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

4.1.1 Dimensiones: Plan Anual de Contrataciones

¿Qué grado de conocimiento tiene Ud. sobre el Plan Anual de Contrataciones y servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?

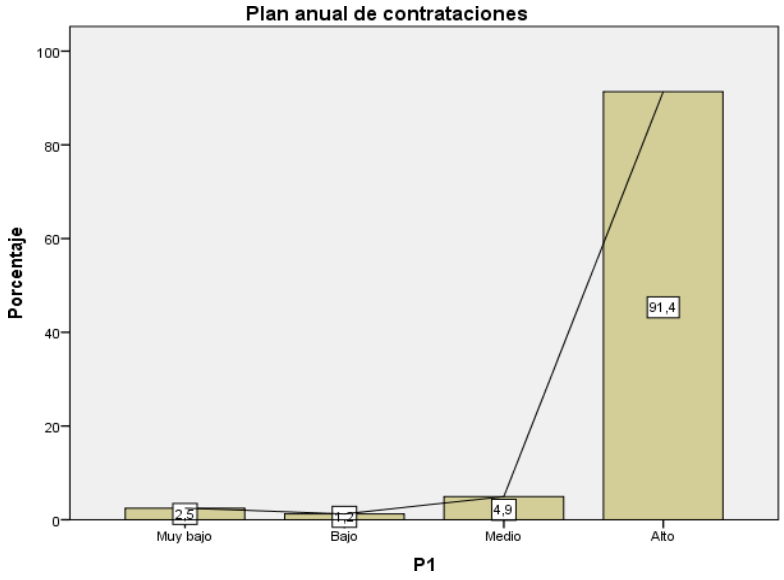
Tabla 2. ***Plan Anual de Contrataciones***

		f_i	F_i	h_i	H_i
	Muy bajo	2	2,5	2,5	2,5
	Bajo	1	1,2	1,2	3,7
Válidos	Medio	4	4,9	4,9	8,6
	Alto	74	91,4	91,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable proceso de adquisición de bienes yservicios

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Plan anual de contrataciones



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitado de acuerdo a la formula estadística de muestreo que es de 81 beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiarios que tiene un alto grado de conocimiento sobre el Plan Anual de Contrataciones y servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 91.4%.

Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento medio sobre el Plan Anual de Contrataciones y servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 4.9%.

Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento bajo sobre el Plan Anual de Contrataciones y servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 1.2%.

Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento muy bajo sobre el Plan Anual de Contrataciones y servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 2.5%.

4.1.2 Dimensiones: Plan Anual de Contrataciones

¿Qué grado de participación tiene Ud. en el Plan Anual de Contrataciones servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?

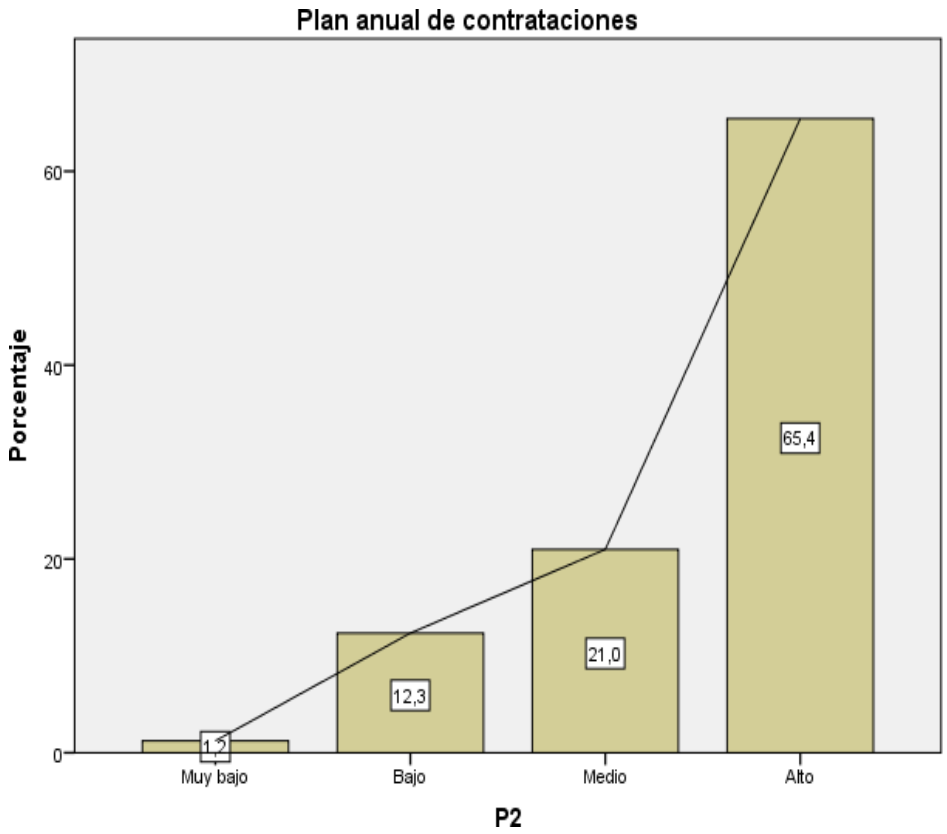
Tabla 3. ***Plan Anual de Contrataciones***

		f_i	F_i	h_i	H_i
Válidos	Muy bajo	1	1,2	1,2	1,2
	Bajo	10	12,3	12,3	13,6
	Medio	17	21,0	21,0	34,6
	Alto	53	65,4	65,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable proceso de adquisición de bienes yservicios

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Plan anual de contrataciones



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitado de acuerdo a la formula estadística de muestreo que es de 81 beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiarios que tiene un alto grado de participación en el Plan Anual de Contrataciones servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 65.4%.

Los beneficiarios que tiene un grado de participación medio en el Plan Anual de Contrataciones servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 21.0%.

Los beneficiarios que tiene un grado de participación bajo en el Plan Anual de Contrataciones servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 12.3%.

Los beneficiarios que tiene un grado de participación muy bajo en el Plan Anual de Contrataciones servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 1.2%.

4.1.3 Dimensiones: Plan Anual de Contrataciones

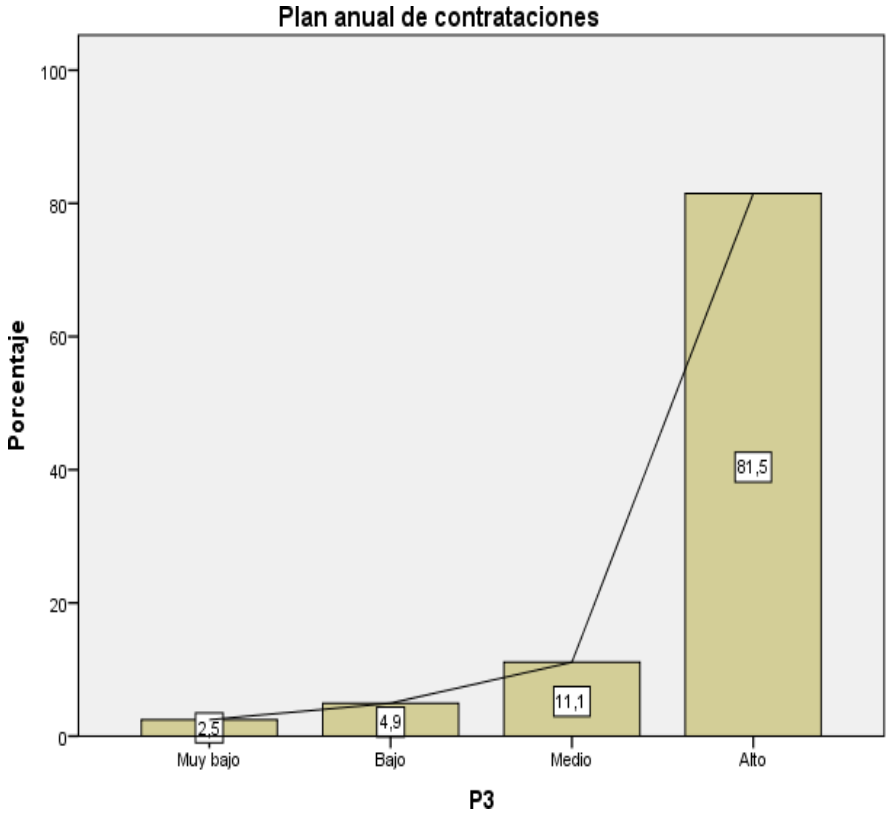
¿Cómo evalúa usted el grado de incidencia que existe del Plan Anual de contrataciones servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?

Tabla 4. ***Plan Anual de Contrataciones***

		f_i	F_i	h_i	H_i
Válidos	Muy bajo	2	2,5	2,5	2,5
	Bajo	4	4,9	4,9	7,4
	Medio	9	11,1	11,1	18,5
	Alto	66	81,5	81,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable proceso de adquisición de bienes y serviciosFuente: Elaboración propia

Figura 3. Plan anual de contrataciones



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitado de acuerdo a la formula estadística de muestreo que es de 81 beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiarios que tiene un alto grado de incidencia del Plan Anual de contrataciones servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 81.5%.

Los beneficiarios que tiene un grado de incidencia medio del Plan Anual de contrataciones servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 11.1%.

Los beneficiarios que tiene un grado de incidencia bajo del Plan Anual de contrataciones servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 4.9%.

Los beneficiarios que tiene un grado de incidencia muy bajo del Plan Anual de contrataciones servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 2.5%.

4.1.4 Dimensiones: Ley de contrataciones del Estado

¿Qué grado de conocimiento tiene Ud. sobre la Ley de Contrataciones del Estado?

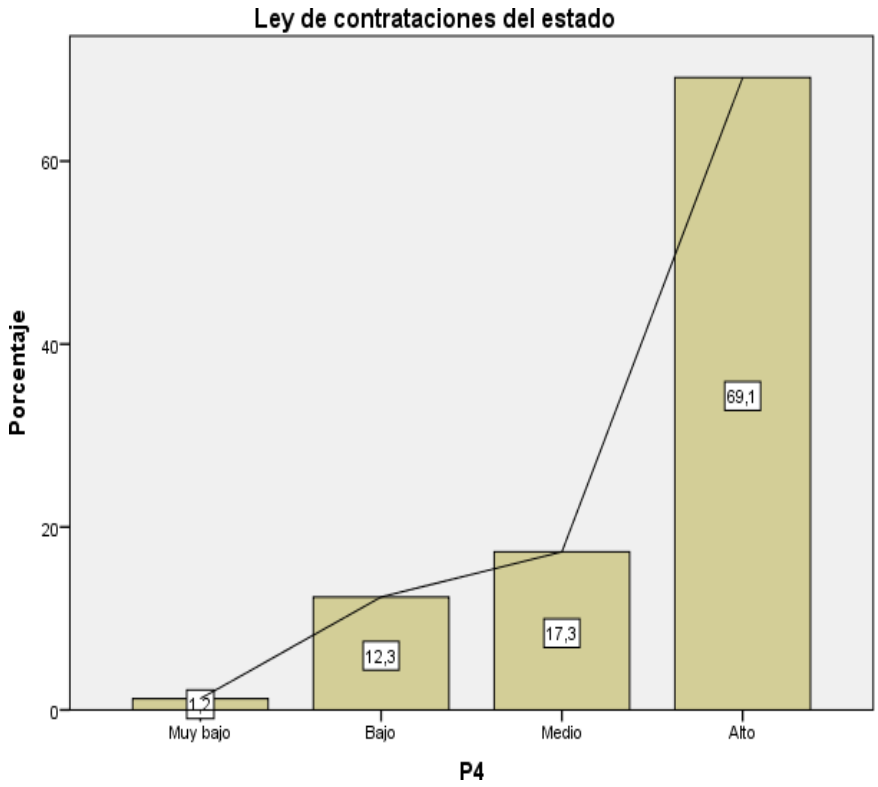
Tabla 5. ***Ley de contrataciones del Estado***

		f_i	F_i	h_i	H_i
Válidos	Muy bajo	1	1,2	1,2	1,2
	Bajo	10	12,3	12,3	13,6
	Medio	14	17,3	17,3	30,9
	Alto	56	69,1	69,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable proceso de adquisición de bienes yservicios

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Ley de contrataciones del estado



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitado de acuerdo con la formula estadística de muestreo que es de 81 beneficiarios sobre el proceso de

adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiarios que tiene un alto grado de conocimiento sobre la Leyde Contrataciones del Estado, son del 69.1%.

Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento medio sobre la Leyde Contrataciones del Estado son del 17.3%.

Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento bajo sobre la Leyde Contrataciones del Estado son del 12.3%.

Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento muy bajo sobre laLey de Contrataciones del Estado son del 1.2%.

4.1.5 Dimensiones: Ley de contrataciones del Estado

¿Qué nivel de capacitación tiene Ud. acerca de la Ley de Contrataciones del Estado?

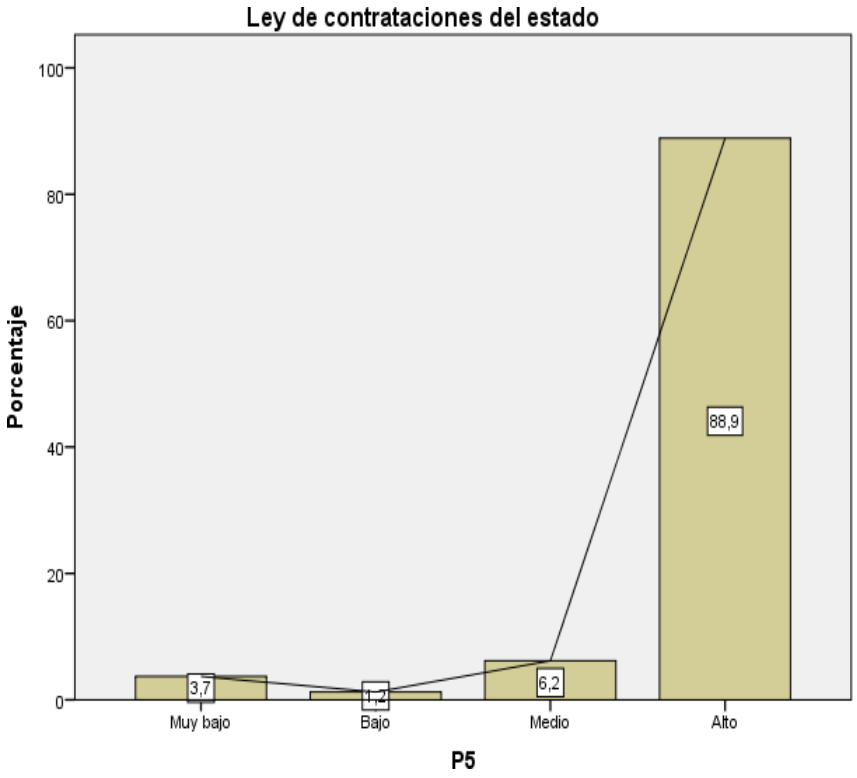
Tabla 6. ***Ley de contrataciones del Estado***

		f_i	F_i	h_i	H_i
Válidos	Muy bajo	3	3,7	3,7	3,7
	Bajo	1	1,2	1,2	4,9
	Medio	5	6,2	6,2	11,1
	Alto	72	88,9	88,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable proceso de adquisición de bienes yservicios

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Ley de contrataciones del estado



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitado de acuerdo con la formula estadística de muestreo que es de 81 beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiarios que tiene un alto nivel de capacitación acerca de la Leyde Contrataciones del Estado, son del 88.9%.

Los beneficiarios que tiene un nivel de capacitación medio acerca de laLey de Contrataciones del Estado son del 6.2%.

Los beneficiarios que tiene un nivel de capacitación bajo acerca de la Leyde Contrataciones del Estado son del 1.2%.

Los beneficiarios que tiene un nivel de capacitación muy bajo acerca dela Ley de Contrataciones del Estado son del 3.7%.

4.1.6 Dimensiones: Ley de contrataciones del Estado

¿Cómo evalúa usted el grado de incidencia que existe de la Ley de Contrataciones del Estado en servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?

Tabla 7. ***Ley de contrataciones del Estado***

		f_i	F_i	h_i	H_i
Válidos	Muy bajo	4	4,9	4,9	4,9
	Bajo	2	2,5	2,5	7,4
	Medio	11	13,6	13,6	21,0
	Alto	64	79,0	79,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable proceso de adquisición de bienes yservicios

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Ley de contrataciones del estado



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitado de acuerdo a la formula estadística de muestreo que es de 81 beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiarios que tiene un alto grado de incidencia que existe de la Ley de Contrataciones del Estado en servicios de calidad del área deservicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022,son del 79.0%.

Los beneficiarios que tiene un grado de incidencia medio que existe de la Ley de Contrataciones del Estado en servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022,son del 13.6%.

Los beneficiarios que tiene un grado de incidencia bajo que existe de la Ley de Contrataciones del Estado en servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022,son del 2.5%.

Los beneficiarios que tiene un grado de incidencia muy bajo que existe de la Ley de Contrataciones del Estado en servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 4.9%.

4.1.7 Dimensiones: POI Plan Operativo Institucional

¿Qué grado de conocimiento tiene Ud. sobre el Plan Operativo Institucional servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?

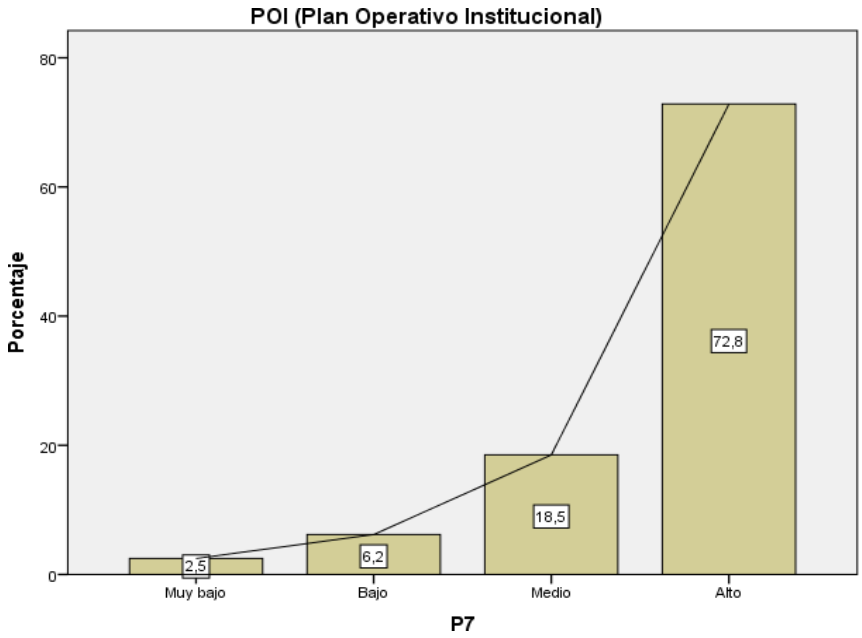
Tabla 8. ***POI Plan Operativo Institucional***

		f_i	F_i	h_i	H_i
Válidos	Muy bajo	2	2,5	2,5	2,5
	Bajo	5	6,2	6,2	8,6
	Medio	15	18,5	18,5	27,2
	Alto	59	72,8	72,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable proceso de adquisición de bienes yservicios

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. POI Plan Operativo Institucional



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitado de acuerdo a la formula estadística de muestreo que es de 81beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atenciónde calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiarios que tiene un

alto grado de conocimiento sobre el Plan Operativo Institucional servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 72.8%. Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento medio sobre el Plan Operativo Institucional servicios de calidad del área de servicios socialesen los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 18.5%. Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento bajo sobre el PlanOperativo Institucional servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 6.2%.

Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento muy bajo sobre el Plan Operativo Institucional servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 2.5%.

4.1.8 Dimensiones: POI Plan Operativo Institucional

¿Qué grado de participación tiene Ud. en el Plan Operativo Institucional servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios dela Municipalidad Aguaytía 2022?

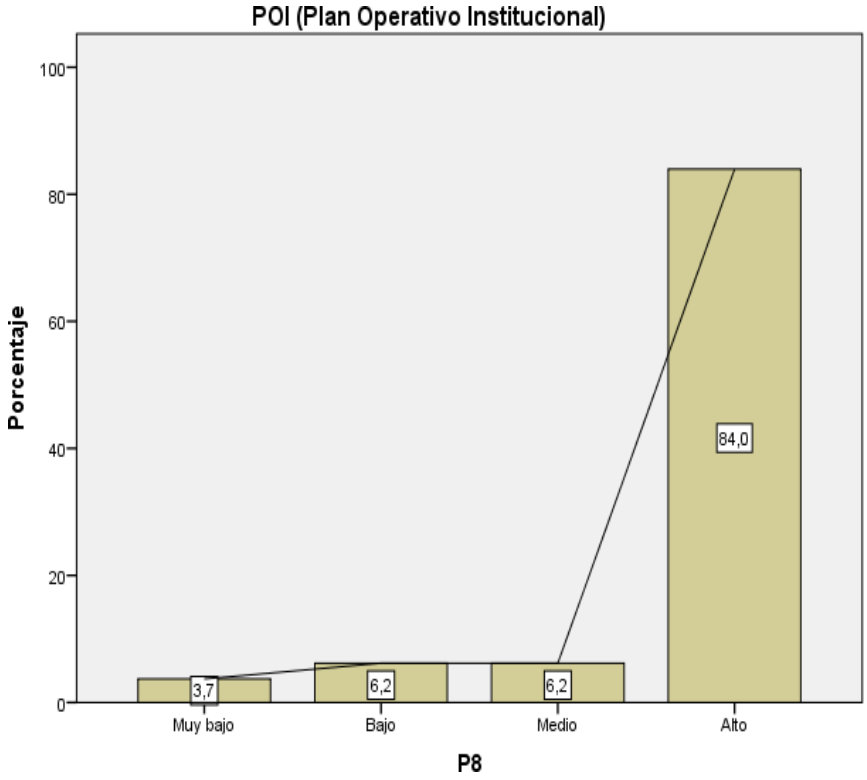
Tabla 9. ***POI Plan Operativo Institucional***

		f_i	F_i	h_i	H_i
Válidos	Muy bajo	3	3,7	3,7	3,7
	Bajo	5	6,2	6,2	9,9
	Medio	5	6,2	6,2	16,0
	Alto	68	84,0	84,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable proceso de adquisición de bienes yservicios

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. POI Plan Operativo Institucional



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitado de acuerdo a la formula estadística de muestreo que es de 81 beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiarios que tiene un alto grado de participación tiene Ud. en elPlan Operativo Institucional servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del84.0%.

Los beneficiarios que tiene un grado de participación medio en el Plan Operativo Institucional servicios de calidad del área de servicios socialesen los beneficiarios de la Municipalidad

Aguaytía 2022, son del 6.2%.

Los beneficiarios que tiene un grado de participación bajo en el Plan Operativo Institucional servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 6.2%.

Los beneficiarios que tiene un grado de participación muy bajo en el Plan Operativo Institucional servicios de calidad del área de servicios socialesen los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 3.7%.

4.1.9 Dimensiones: POI Plan Operativo Institucional

¿Cómo evalúa usted el grado de incidencia que existe del Plan Operativo Institucional en servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?

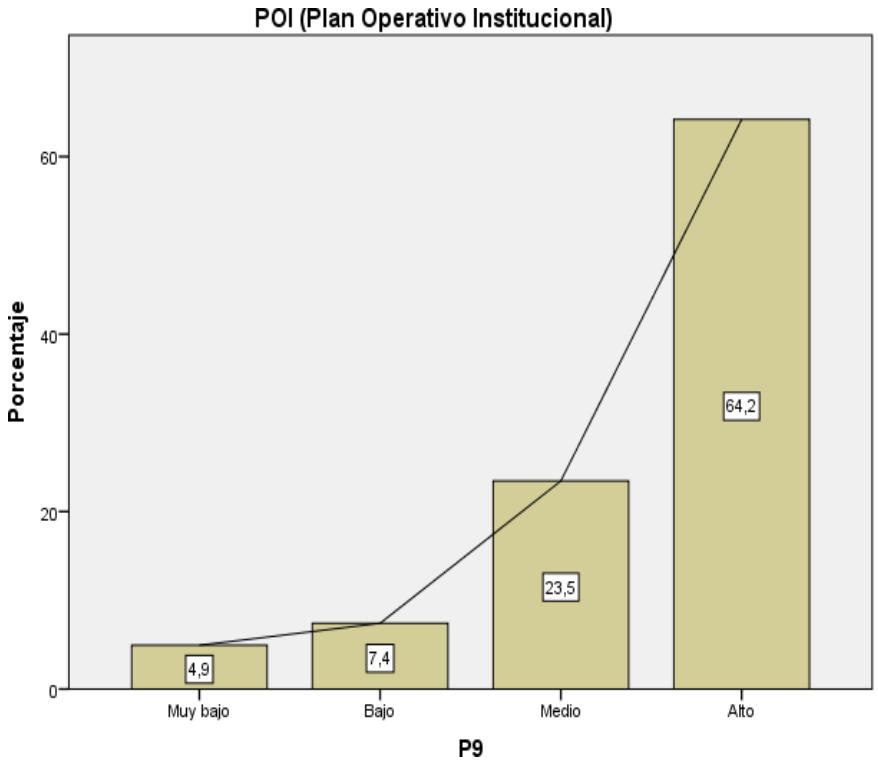
Tabla 10. ***POI Plan Operativo Institucional***

		f_i	F_i	h_i	H_i
Válidos	Muy bajo	4	4,9	4,9	4,9
	Bajo	6	7,4	7,4	12,3
	Medio	19	23,5	23,5	35,8
	Alto	52	64,2	64,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable proceso de adquisición de bienes yservicios

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. POI Plan Operativo Institucional



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitado de acuerdo a la formula estadística de muestreo que es de 81 beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiarios que tiene un alto grado de incidencia sobre el Plan Operativo Institucional en servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 64.2%.

Los beneficiarios que tiene un grado de incidencia medio sobre el Plan Operativo Institucional en servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 23.5%.

Los beneficiarios que tiene un grado de incidencia bajo sobre el Plan Operativo Institucional en servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 7.4%.

Los beneficiarios que tiene un grado de incidencia muy bajo sobre el Plan Operativo Institucional en servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 4.9%.

4.1.10 Dimensiones: Credibilidad

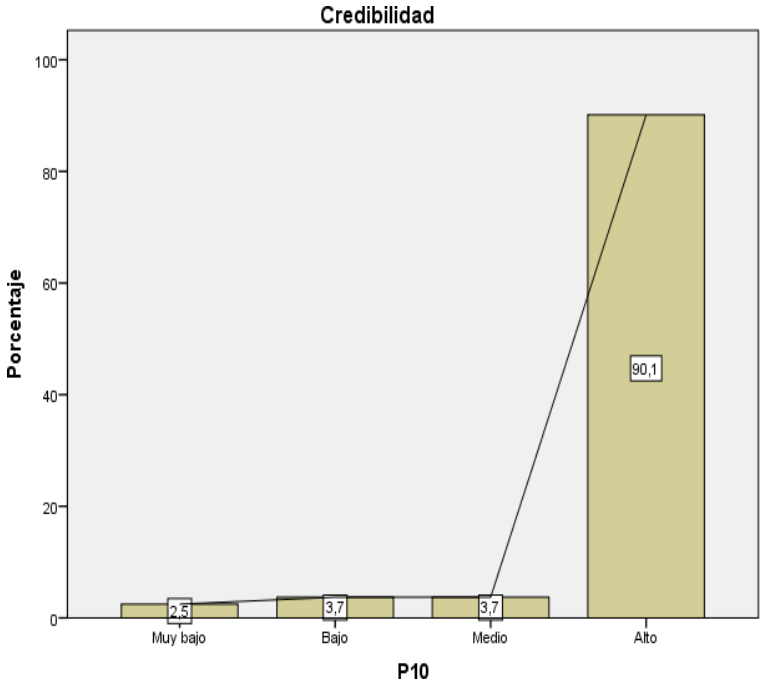
¿Qué grado de conocimiento tiene Ud. sobre los servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?

Tabla 11. ***Credibilidad***

		f_i	F_i	h_i	H_i
Válidos	Muy bajo	2	2,5	2,5	2,5
	Bajo	3	3,7	3,7	6,2
	Medio	3	3,7	3,7	9,9
	Alto	73	90,1	90,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable servicio de calidadFuente: Elaboración propia

Figura 10. Credibilidad



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitado de acuerdo a la formula estadística de muestreo que es de 81 beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiarios que tiene un alto grado de conocimiento sobre los servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 90.1%.

Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento medio sobre los servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 3.7%.

Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento bajo sobre los servicios de calidad del área de servicios sociales en los

beneficiarios dela Municipalidad Aguaytía 2022, son del 3.7%.

Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento muy bajo sobre los servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 2.5%.

4.1.11 Dimensiones: Credibilidad

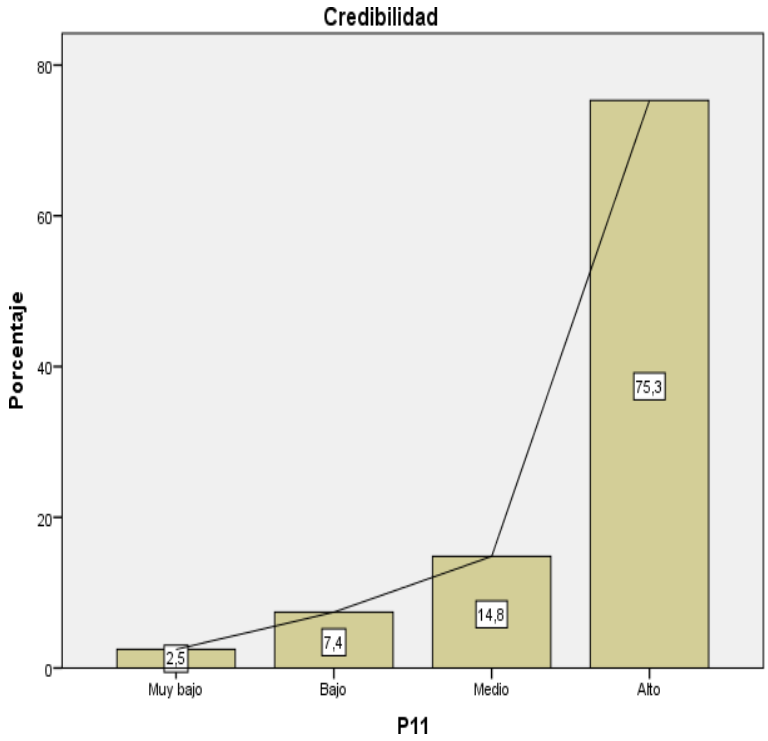
¿Qué grado de participación tiene Ud. del área de servicios sociales enlos beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?

Tabla 12. ***Credibilidad***

		f_i	F_i	h_i	H_i
Válidos	Muy bajo	2	2,5	2,5	2,5
	Bajo	6	7,4	7,4	9,9
	Medio	12	14,8	14,8	24,7
	Alto	61	75,3	75,3	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable servicio de calidadFuente: Elaboración propia

Figura 11. Credibilidad



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitado de acuerdo a la formula estadística de muestreo que es de 81 beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiarios que tiene un alto grado de participación del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022,son del 75.3%.

Los beneficiarios que tiene un grado de participación medio del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022,son del 14.8%.

Los beneficiarios que tiene un grado de participación bajo del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022,son del 7.4%.

Los beneficiarios que tiene un grado de participación muy bajo del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 2.5%.

4.1.12 Dimensiones: Credibilidad

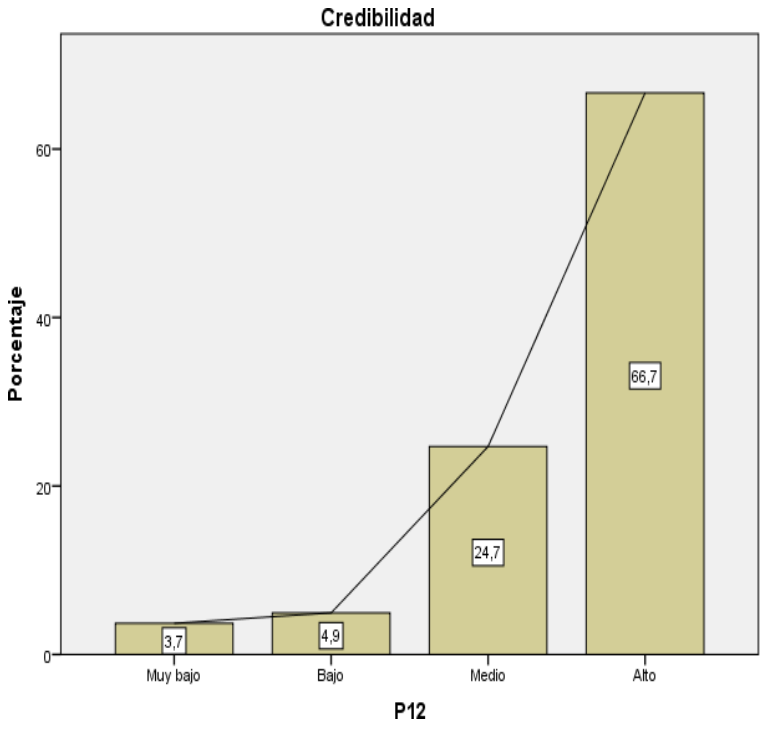
¿Cómo evalúa usted los servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?

Tabla 13. *Credibilidad*

	f_i	F_i	h_i		H_i
	Muy bajo	3	3,7	3,7	3,7
	Bajo	4	4,9	4,9	8,6
Válidos	Medio	20	24,7	24,7	33,3
	Alto	54	66,7	66,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable servicio de calidadFuente: Elaboración propia

Figura 12. Credibilidad



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitadode acuerdo con la formula estadística de muestreo que es de 81beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atenciónde calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiaros que respondieron “alto” son del 66.7%.

Los beneficiaros que respondieron “medio” son del 24.7%. Los beneficiaros que respondieron “bajo” son del 4.9%.

Los beneficiaros que respondieron “muy bajo” son del 3.7%.

4.1.13 Dimensiones: Seguridad

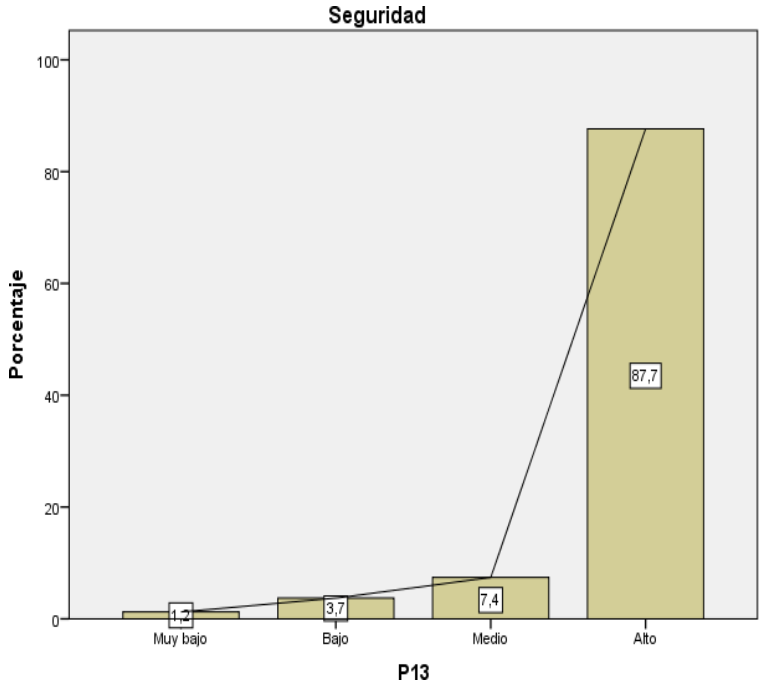
¿Qué grado de conocimiento tiene Ud. sobre la seguridad de la Ley de Contrataciones del Estado?

Tabla 14. ***Seguridad***

		f_i	F_i	h_i	H_i
Válidos	Muy bajo	1	1,2	1,2	1,2
	Bajo	3	3,7	3,7	4,9
	Medio	6	7,4	7,4	12,3
	Alto	71	87,7	87,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable servicio de calidadFuente: Elaboración propia

Figura 13. Seguridad



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitado de acuerdo con la formula estadística de muestreo que es de 81 beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiarios que tiene un alto grado de conocimiento sobre la seguridad de la Ley de Contrataciones del Estado, son del 87.7%.

Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento medio sobre laseguridad de la Ley de Contrataciones del Estado son del 7.4%.

Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento bajo sobre laseguridad de la Ley de Contrataciones del Estado son del 3.7%.

Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento muy bajo sobre la seguridad de la Ley de Contrataciones del Estado son del 1.2%.

4.1.14 Dimensiones: Seguridad

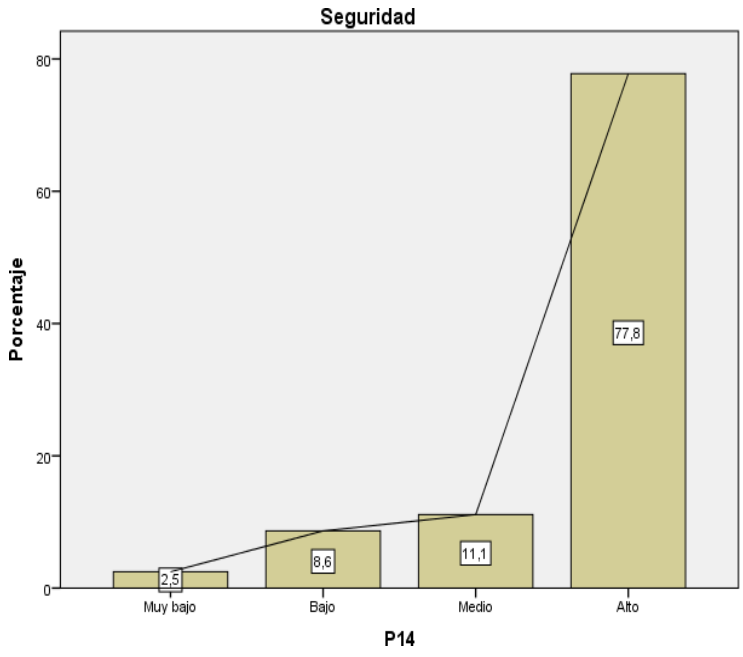
¿Qué nivel de capacitación tiene Ud. acerca de la seguridad de la Ley de Contrataciones del Estado?

Tabla 15. *Seguridad*

		f_i	F_i	h_i	H_i
Válidos	Muy bajo	2	2,5	2,5	2,5
	Bajo	7	8,6	8,6	11,1
	Medio	9	11,1	11,1	22,2
	Alto	63	77,8	77,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable servicio de calidadFuente: Elaboración propia

Figura 14. Seguridad



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitadode acuerdo con la formula estadística de muestreo que es de 81beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atenciónde calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiarios que tiene un alto nivel de capacitación acerca de laseguridad de la Ley de Contrataciones del Estado, son del 77.8%.

Los beneficiarios que tiene un nivel medio de capacitación acerca de laseguridad de la Ley de Contrataciones del Estado son del 11.1%.

Los beneficiarios que tiene un nivel bajo de capacitación acerca de laseguridad de la Ley de Contrataciones del Estado son del 8.6%.

Los beneficiarios que tiene un nivel muy bajo de capacitación acerca de la seguridad de la Ley de Contrataciones del Estado son del 2.5%.

4.1.15 Dimensiones: Seguridad

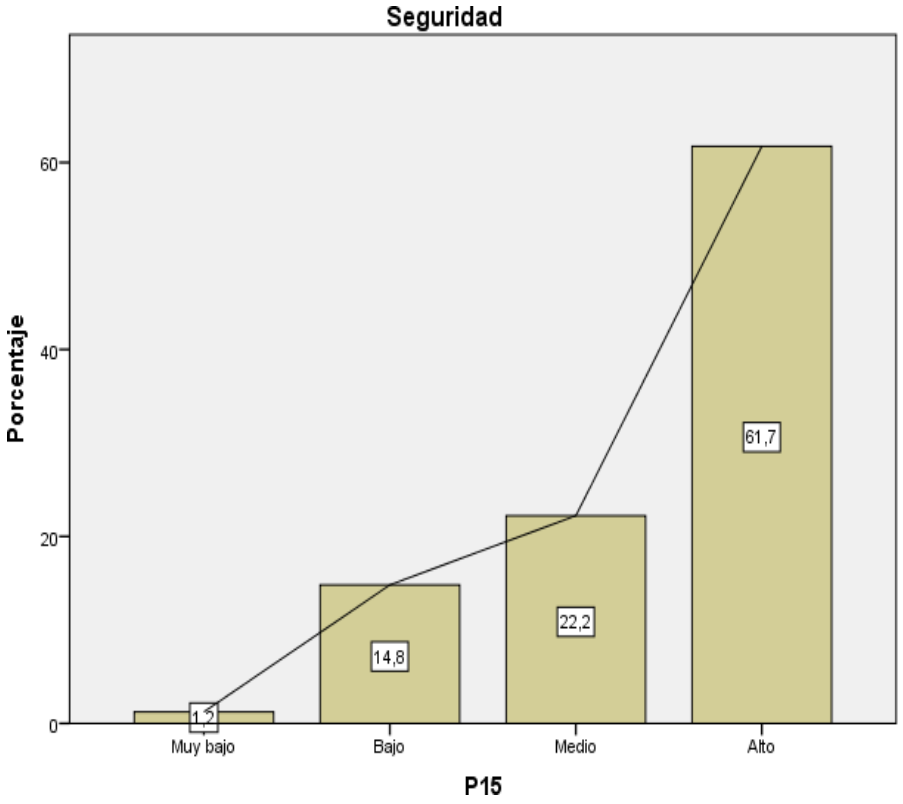
¿Cómo evalúa usted la seguridad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?

Tabla 16. ***Seguridad***

		f_i	F_i	h_i	H_i
Válidos	Muy bajo	1	1,2	1,2	1,2
	Bajo	12	14,8	14,8	16,0
	Medio	18	22,2	22,2	38,3
	Alto	50	61,7	61,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable servicio de calidadFuente: Elaboración propia

Figura 15. Seguridad



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitadode acuerdo con la formula estadística de muestreo que es de 81beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de

bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiaros que respondieron “alto” son del 61.7%.

Los beneficiaros que respondieron “medio” son del 22.2%. Los beneficiaros que respondieron “bajo” son del 14.8%. Los beneficiaros que respondieron “muy bajo” son del 1.2%.

4.1.16 Dimensiones: Transparencia y confiabilidad

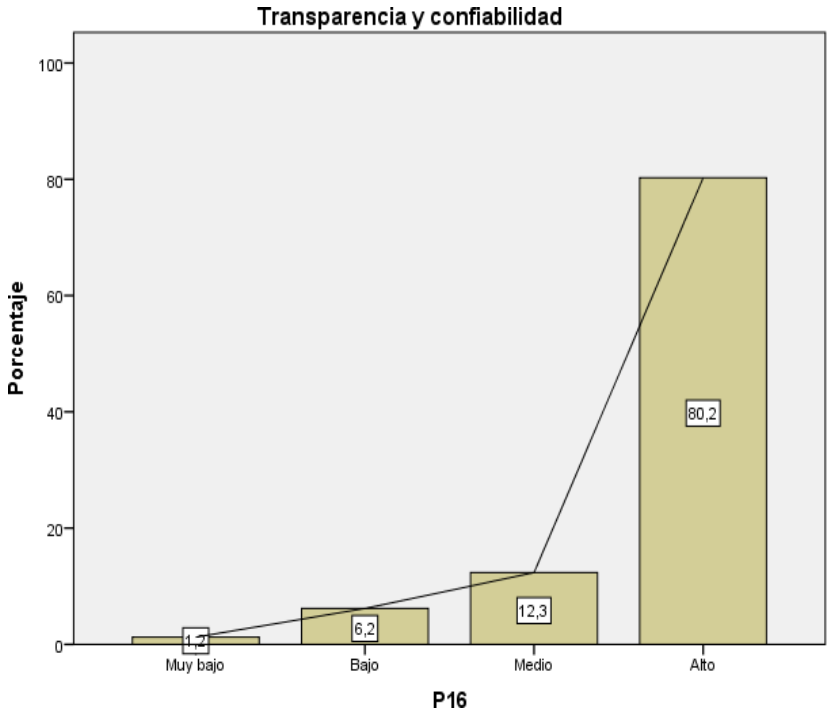
¿Qué grado de conocimiento tiene Ud. sobre la transparencia y confiabilidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?

Tabla 17. ***Transparencia y confiabilidad***

		f_i	F_i	h_i	H_i
Válidos	Muy bajo	1	1,2	1,2	1,2
	Bajo	5	6,2	6,2	7,4
	Medio	10	12,3	12,3	19,8
	Alto	65	80,2	80,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable servicio de calidadFuente: Elaboración propia

Figura 16. Transparencia y confiabilidad



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitado de acuerdo a la formula estadística de muestreo que es de 81 beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiarios que tiene un alto grado de conocimiento sobre latransparencia y confiabilidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 80.2%.

Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento medio sobre la transparencia y confiabilidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 12.3%.

Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento bajo sobre la transparencia y confiabilidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 6.2%.

Los beneficiarios que tiene un grado de conocimiento muy bajo sobre la transparencia y confiabilidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 1.2%.

4.1.17 Dimensiones: Transparencia y confiabilidad

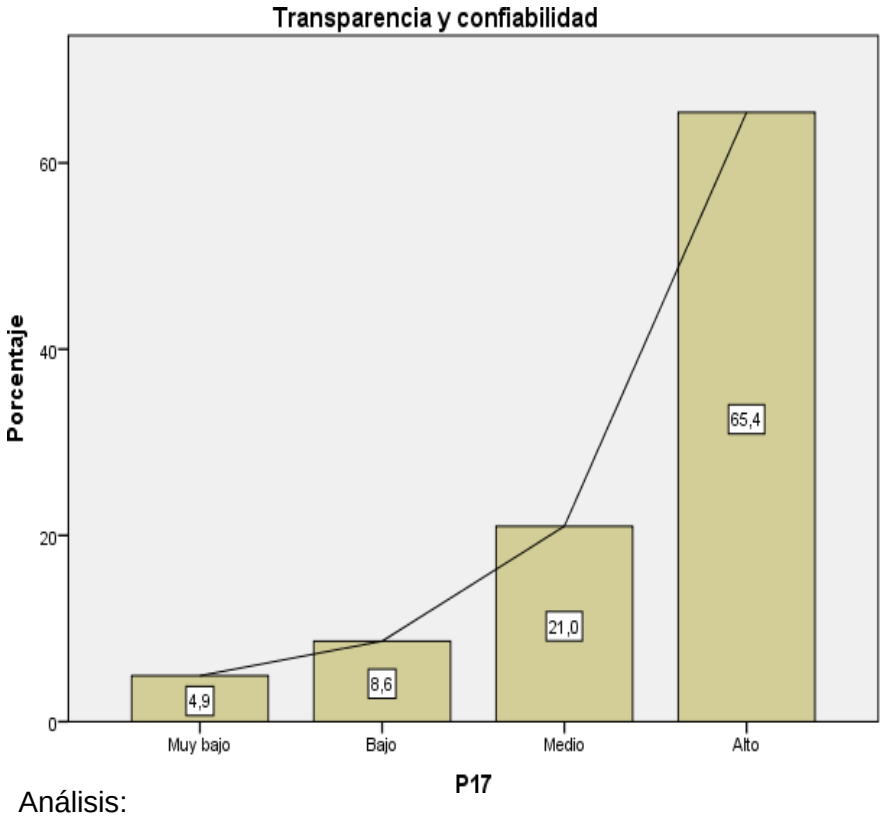
¿Qué grado de participación tiene Ud. en la confiabilidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?

Tabla 18. ***Transparencia y confiabilidad***

		f_i	F_i	h_i	H_i
Válidos	Muy bajo	4	4,9	4,9	4,9
	Bajo	7	8,6	8,6	13,6
	Medio	17	21,0	21,0	34,6
	Alto	53	65,4	65,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable servicio de calidad
Fuente: Elaboración propia

Figura 17. Transparencia y confiabilidad



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitado de acuerdo a la formula estadística de muestreo que es de 81 beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiarios que tiene un alto grado de participación en la confiabilidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de laMunicipalidad Aguaytía 2022, son del 65.4%.

Los beneficiarios que tiene un grado de participación medio en la confiabilidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 21.0%.

Los beneficiarios que tiene un grado de participación bajo en la confiabilidad del área de servicios sociales en los

beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 8.6%.

Los beneficiarios que tiene un grado de participación muy bajo en la confiabilidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, son del 4.9%.

4.1.18 Dimensiones: Transparencia y confiabilidad

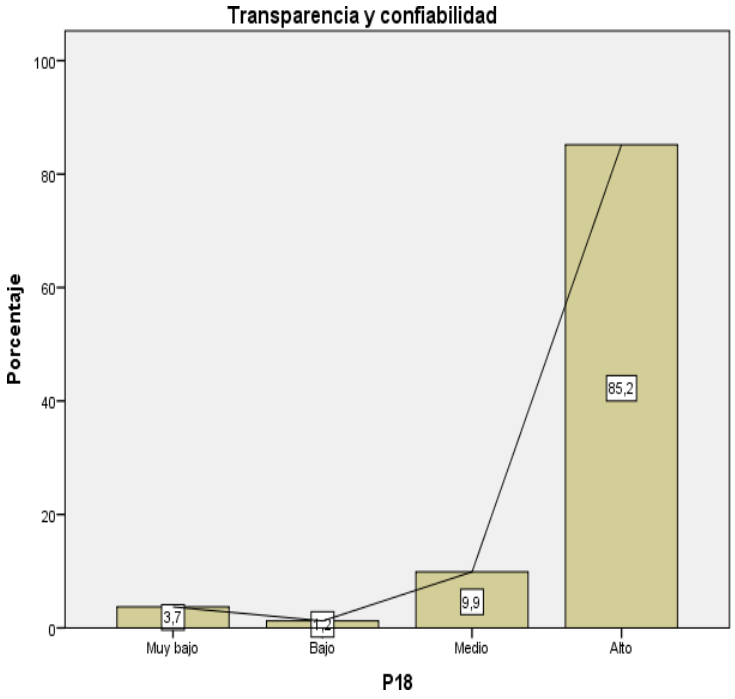
¿Cómo evalúa usted el grado de transparencia del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?

Tabla 19. ***Transparencia y confiabilidad***

		f_i	F_i	h_i	H_i
Válidos	Muy bajo	3	3,7	3,7	3,7
	Bajo	1	1,2	1,2	4,9
	Medio	8	9,9	9,9	14,8
	Alto	69	85,2	85,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Nota: dimensión correspondiente a la variable servicio de calidadFuente: Elaboración propia

Figura 18. Transparencia y confiabilidad



Análisis:

La muestra es probabilística de tipo aleatorio simple que se ha delimitado de acuerdo con la formula estadística de muestreo que es de 81 beneficiarios sobre el proceso de adquisiciones de bienes y la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022, quienes respondieron el cuestionario de la siguiente manera: Los beneficiaros que respondieron “alto” son del 85.2%.

Los beneficiaros que respondieron “medio” son del 9.9%.

Los beneficiaros que respondieron “bajo” son del 1.2%.

Los beneficiaros que respondieron “muy bajo” son del 3.7%.

4.1.19 ANÁLISIS INFERENCIAL

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H1: El proceso de adquisiciones de bienes contribuye de manera significativa en mejora de la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022.

H0: El proceso de adquisiciones de bienes no contribuye de manera significativa en mejora de la atención de calidad del área de servicios sociales de lamunicipalidad de Aguaytía, año 2022.

Tabla 20. Tabla de contingencia Proceso de adquisición de bienes y servicios * Servicio de calidad

			Servicio de calidad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Proceso de adquisición de bienes y servicios	Medio	Recuento	2	10	12	24
		Frecuencia esperada	,6	5,3	18,1	24,0
		% del total	2,5%	12,3%	14,8%	29,6%
	Alto	Recuento	0	8	49	57
		Frecuencia esperada	1,4	12,7	42,9	57,0
		% del total	0,0%	9,9%	60,5%	70,4%
Total		Recuento	2	18	61	81
		Frecuencia esperada	2,0	18,0	61,0	81,0
		% del total	2,5%	22,2%	75,3%	100,0%

Tabla 21. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,453[a]	2	,001
Razón de verosimilitudes	13,225	2	,001
Asociación lineal por lineal	13,240	1	,000
N de casos válidos	81		

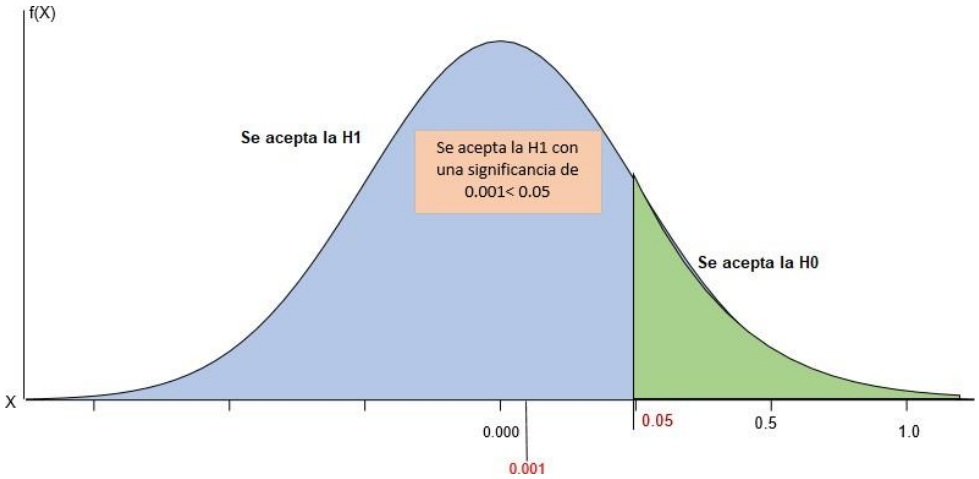
INTERPRETACIÓN

Se establece según la prueba de hipótesis un grado de significancia de 0.001, menor a 0.05, por lo tanto, existe una relación entre variables, es decir que se aprueba la hipótesis alternativa.

H1: El proceso de adquisiciones de bienes contribuye de manera

significativa en mejora de la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022.

Figura 19. Gráfica del grado de significancia



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H1: Un adecuado plan anual de contrataciones contribuye en la credibilidad de los servicios de calidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.

H0: Un adecuado plan anual de contrataciones no contribuye en la credibilidad de los servicios de calidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía,2022.

Tabla 22. Tabla de contingencia Plan anual de contrataciones * Credibilidad

			Credibilidad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Plan anual de contrataciones	Medio	Recuento	3	8	13	24
		Frecuencia esperada	,9	3,9	19,3	24,0
		% del total	3,7%	9,9%	16,0%	29,6%
	Alto	Recuento	0	5	52	57
		Frecuencia esperada	2,1	9,1	45,7	57,0
		% del total	0,0%	6,2%	64,2%	70,4%
Total		Recuento	3	13	65	81
		Frecuencia esperada	3,0	13,0	65,0	81,0
		% del total	3,7%	16,0%	80,2%	100,0%

Tabla 23. Pruebas de chi-cuadrado

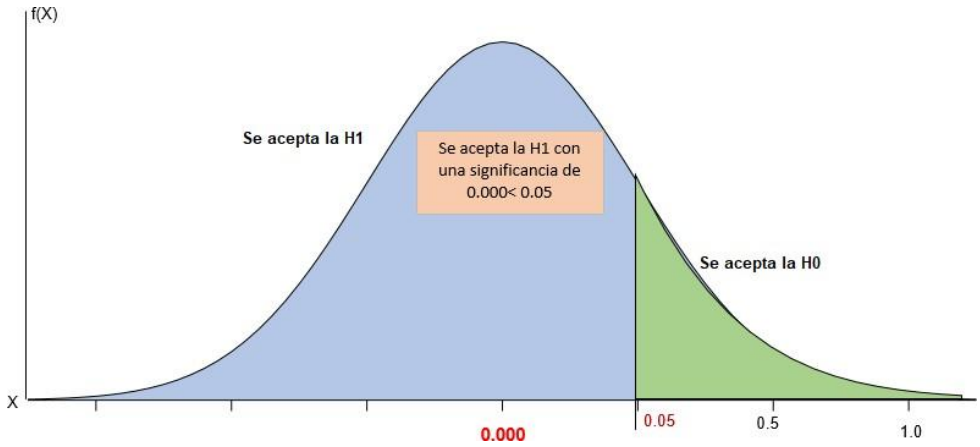
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,364[a]	2	,000
Razón de verosimilitudes	16,071	2	,000
Asociación lineal por lineal	16,155	1	,000
N de casos válidos	81		

INTERPRETACIÓN

Se establece según la prueba de hipótesis un grado de significancia de 0.000, menor a 0.05, por lo tanto, existe una relación entre dimensiones, es decir que se aprueba la hipótesis alternativa.

H1: Un adecuado plan anual de contrataciones contribuye en la credibilidad de los servicios de calidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.

Figura 20. Gráfica del grado de significancia



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H1: El cumplimiento de la ley de contrataciones del estado contribuye en la mejora de la calidad de servicios otorgando seguridad en los beneficiarios de laMunicipalidad de Aguaytía, 2022.

H0: El cumplimiento de la ley de contrataciones del estado no contribuye en la mejora de la calidad de servicios otorgando seguridad en los beneficiarios de laMunicipalidad de Aguaytía, 2022.

Tabla 24. Tabla de contingencia Ley de contrataciones del estado * Seguridad

			Seguridad		Total
			Medio	Alto	
Ley de contrataciones del estado	Bajo	Recuento	4	0	4
		Frecuencia esperada	1,6	2,4	4,0
		% del total	4,9%	0,0%	4,9%
	Medio	Recuento	9	8	17
		Frecuencia esperada	6,7	10,3	17,0
		% del total	11,1%	9,9%	21,0%
	Alto	Recuento	19	41	60
		Frecuencia esperada	23,7	36,3	60,0
		% del total	23,5%	50,6%	74,1%
Total		Recuento	32	49	81
		Frecuencia esperada	32,0	49,0	81,0
		% del total	39,5%	60,5%	100,0%

Tabla 25. Pruebas de chi-cuadrado

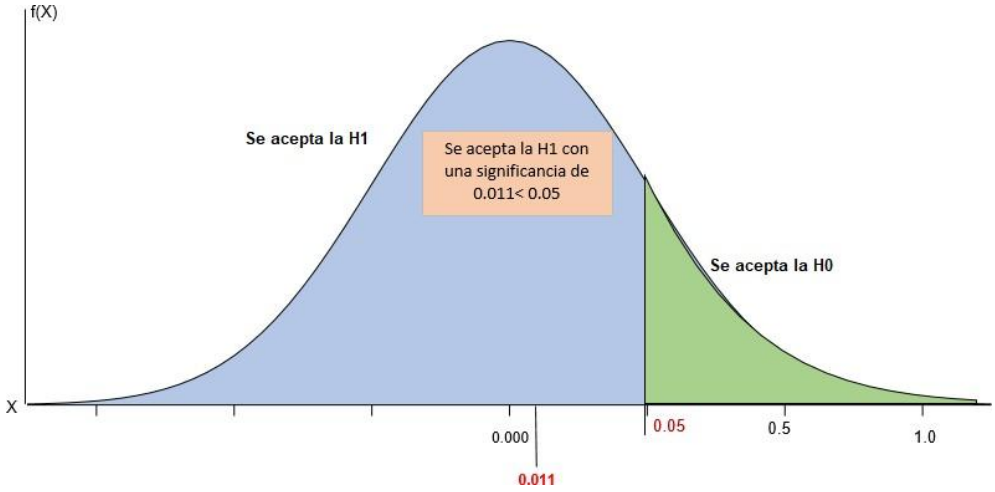
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,952[a]	2	,011
Razón de verosimilitudes	10,267	2	,006
Asociación lineal por lineal	8,294	1	,004
N de casos válidos	81		

INTERPRETACIÓN

Se establece según la prueba de hipótesis un grado de significancia de 0.011, menor a 0.05, por lo tanto, existe una relación entre dimensiones, es decir que se aprueba la hipótesis alternativa.

H1: El cumplimiento de la ley de contrataciones del estado contribuye en la mejora de la calidad de servicios otorgando seguridad en los beneficiarios de laMunicipalidad de Aguaytía, 2022.

Figura 21. Gráfica del grado de significancia



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H1: El cumplimiento del POI (plan operativo institucional) contribuye en la mejorade la calidad de servicios generando transparencia y confiabilidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.

H0: El cumplimiento del POI (plan operativo institucional) no contribuye en la mejora de la calidad de servicios generando transparencia y confiabilidad en losbeneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.

Tabla 26. Tabla de contingencia POI (Plan Operativo Institucional) * Transparencia y confiabilidad

			Transparencia yconfiabilidad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
POI (Plan Operativo Institucional)	Bajo	Recuento	0	2	0	2
		Frecuencia esperada	,1	,5	1,4	2,0
		% del total	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
	Medio	Recuento	3	14	18	35
		Frecuencia esperada	1,3	8,6	25,1	35,0
		% del total	3,7%	17,3%	22,2%	43,2%
	Alto	Recuento	0	4	40	44
		Frecuencia esperada	1,6	10,9	31,5	44,0
		% del total	0,0%	4,9%	49,4%	54,3%
Total		Recuento	3	20	58	81
		Frecuencia esperada	3,0	20,0	58,0	81,0
		% del total	3,7%	24,7%	71,6%	100,0%

Tabla 27. Pruebas de chi-cuadrado

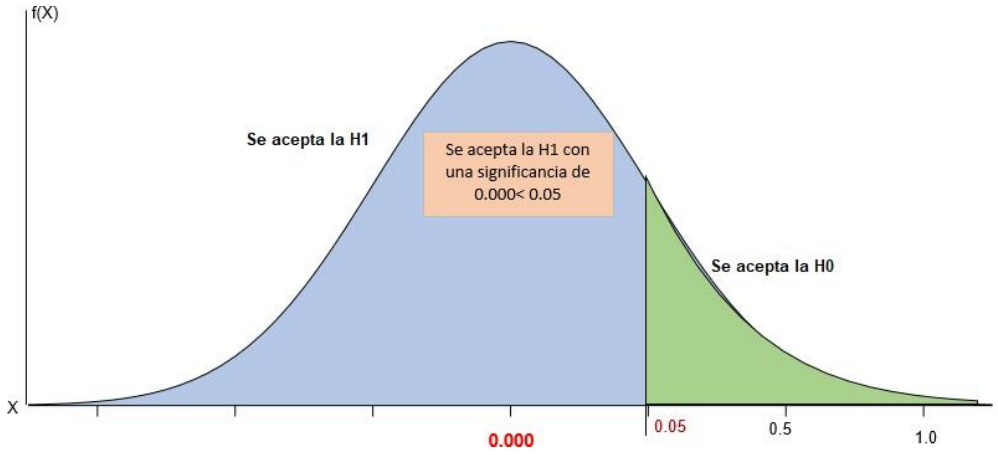
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,907[a]	4	,000
Razón de verosimilitudes	23,325	4	,000
Asociación lineal por lineal	18,406	1	,000
N de casos válidos	81		

INTERPRETACIÓN

Se establece según la prueba de hipótesis un grado de significancia de 0.000, menor a 0.05, por lo tanto, existe una relación entre dimensiones, es decir que se aprueba la hipótesis alternativa.

H1: El cumplimiento del POI (plan operativo institucional) contribuye en la mejorade la calidad de servicios generando transparencia y confiabilidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.

Figura 22. Gráfica del grado de significancia



4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Concluido los resultados se infiere que el proceso de adquisiciones de bienes contribuye de manera significativa en mejora de la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022.

En ese sentido el proceso de adquisiciones de bienes según (Alvarado, 2009) Indica que se refiere a un conjunto ordenado de actividades a realizar desde quese acepta un contrato de bienes, servicios u obras hasta el término del contrato. Por ello que resulta importante un adecuado plan anual de contrataciones contribuye en la credibilidad de los servicios de calidad en los beneficiarios de laMunicipalidad de Aguaytía, 2022.

En ese sentido el cumplimiento de la ley de contrataciones del estado contribuye en la mejora de la calidad de servicios otorgando seguridad en los beneficiariosde la Municipalidad de Aguaytía, 2022.

De allí al referirse sobre el proceso de compra (Quispe, 2017) menciona que significa que el proceso de compra de bienes es una de las acciones más comunes y repetidas que se realizan en un sujeto u organización para obtener bienes destinados a ser utilizados en la institución en beneficio del público en general, tal contraprestación entre organizaciones, se adquieren bienes de acuerdo con las normas y requisitos establecidos por ciertas áreas de la empresa.

Por otra parte, el cumplimiento del POI (plan operativo institucional) contribuye en la mejora de la calidad de servicios generando transparencia y confiabilidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.

CONCLUSIONES

- Concluido los resultados se infiere que el proceso de adquisiciones de bienes contribuye de manera significativa en mejora de la atención de calidad del área de servicios socialesde la municipalidad de Aguaytía, año 2022.
- Se concluye que un adecuado plan anual de contrataciones contribuye en la credibilidad de los servicios de calidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.
- Se concluye que el cumplimiento de la ley de contrataciones del estado contribuye en la mejora de la calidad de servicios otorgando seguridad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.
- Se concluye que el cumplimiento del POI (plan operativo institucional) contribuye en la mejora de la calidad de servicios generando transparencia y confiabilidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.

SUGERENCIAS

- Las autoridades deben tener en cuenta que el proceso de adquisiciones de bienes es fundamental para cumplir objetivamente con la eficiencia ya que contribuye de manera significativa en mejora de la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022.
- Los funcionarios deben tener presente que un adecuado plan anual de contrataciones garantiza la transparencia lo que contribuye en la credibilidad de los servicios de calidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.
- Las autoridades ediles deben tener presente que el cumplimiento de la ley de contrataciones del estado contribuye en la mejora de la calidad de servicios otorgando seguridad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.
- Las autoridades ediles deben tener presente que el cumplimiento del POI (plan operativo institucional) contribuye en la mejora de la calidad de servicios generando transparencia yconfiabilidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, J. (2009). *Contrataciones del Estado.* Lima, Perú: Markeing Consultores S.A.

Arellano Díaz, H. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva.* Ecuador: Ciencias economicas y empresariales. Artículo de investigación .

Asca Agama, P. G. (2020). *Gestión administrativa análisis del proceso de adquisiciones en el Instituto Nacional de Estadística e Informática período 2013-2018.* Perú: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878932.

Atocha Dulanto, E. G. (2017). *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017.* Perú: https://hdl.handle.net/20.500.12692/7065.

Ayllon Amasifuen, J. D. (2022). *Proceso de Adquisición de Bienes y su influencia en la Gestión Administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019.* Perú:http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5909.

Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación.* México: Pearson Educación.

Camarena Veliz, L., & Canales Canchari, M. L. (2020). *Control simultaneo y proceso de adquisición de bienes en la Empresa Prestadora de Servicios SEDAM Huancayo S.A. -2018.* Perú: https://hdl.handle.net/20.500.12848/1638

Castañeda Salazar, K. M., & Roldan Nuñuvero, M. A. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención en la empresa Saga Falabella, Chimbote 2021.* Perú: https://hdl.handle.net/20.500.12692/104875.

Chinchayán Alva, A. C. (2018). *Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017.* Perú: https://hdl.handle.net/20.500.12692/19662.

Durand Palomino, C. V. (2022). *Aprobación electrónica en el proceso de*

adquisiciones de bienes patrimoniales del Gobierno Regional del Cusco año 2021. Perú:https://hdl.handle.net/20.500.12394/11339.

García Castro, J. A. (2015). *Actividad empresarial de la administración pública : contratos BOOT.* Perú: http://hdl.handle.net/20.500.12423/272.

García García, X. M. (2021). *Auditoria Administrativa aplicada a los procesos de adquisiciones de Liga Deportiva Cantonal Chimbo.* Ecuador: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.282.

Gómez Lino, G. L. (2020). *Auditoría de gestión a los procesos de adquisiciones de bienes y servicios realizados a través del portal de compras públicas en el distrito de salud13D12 Rocafuerte - Tosagua.* Ecuador: http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2452/1/G%C3%93MEZ%20LIN O%20G%C3%89NESIS%20LISSETTE.pdf.

Jesús Huamán, M. M. (2020). *Motivación laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo.* Perú: ttps://hdl.handle.net/20.500.12848/1561.

Mayta Albiño, L. (2017). *Calidad de servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15 – Huarochirí, 2017.* Perú: https://hdl.handle.net/20.500.12692/15865.

Meléndez Tamayo, C. F., & Calero Mayorga, D. E. (2022). *Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la unidad de matriculación y revisión vehicular del GAD Municipalidad de Ambato.* Ecuador: https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/36991.

Mendoza Rosado, I. F., & Ticona Díaz, M. H. (2019). *El sistema sipa y el proceso de adquisición de bienes y servicios de la Universidad Nacional Agraria La Molina 2018.* Perú: http://hdl.handle.net/20.500.12952/4182.

Pérez Falco, G., & Lascano Aguilera, S. G. (2020). *Modelo de gestión por procesos para la adquisición de bienes en el Hospital de Especialidades*

Carlos Andrade Marín. Ecuador: http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2511.

Polanco Sánchez, L. M. (2013). *Análisis de rendimientos de mano de obra para actividadesde construcción.*

Quispe Pillaca, J. (2022). *Calidad de atención en los usuarios de la municipalidad provincial de Huaura.* Perú: http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/6209.

Quispe, J. (2017). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017.* Perú:

https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12953.

Romero Serafin, A. R. (2017). *El gasto público y las adquisiciones de bienes y servicios en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2017.* Perú: https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/783/T1200921503_47033165T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saavedra Pérez, J. (2019). *Propuesta de un modelo de calidad de servicio para mejorar lacalidad de la atención en la Municipalidad Distrital de Moro.* Perú: http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3219.

Salas, M. (2015). *Aspectos Generales de la Contratación Pública I.* Perú: http://salasmacchiavello.blogspot.com/2015/06/blog-post.html.

Salazar Sarango, G. (2022). *Procesos logísticos y adquisición de bienes en la Unidad Ejecutora de Salud Huallaga Central, Juanjui - 2022.* Perú: https://hdl.handle.net/20.500.12692/96707.

Tornos Mas, J. (2016). *Servicios públicos y remunicipalización.* Perú: http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/14848/15390.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TITULO “EL PROCESO DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS DE CALIDAD DEL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD DE AGUAYTÍA AÑO 2022”.				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
GENERAL ¿De qué De qué manera el proceso de adquisiciones de bienes contribuye en mejora de la atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022? **ESPECÍFICOS** De qué manera un adecuado plan anual de contrataciones contribuye en la credibilidad de los servicios de calidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022 De qué manera el cumplimiento de la ley de contrataciones del estado contribuye en la mejora de la calidad de servicios otorgando seguridad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022 De qué manera el cumplimiento del POI (plan operativo institucional) contribuye en la mejora de la calidad de servicios generando transparencia y confiabilidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022	**GENERAL** Conocer de qué manera elproceso de adquisiciones de bienes contribuye en mejora dela atención de calidad del área de servicios sociales de la municipalidad de Aguaytía, año 2022. **ESPECÍFICOS** Determinar de qué manera un adecuado plan anual de contrataciones contribuye en la credibilidad de los servicios de calidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022. Establecer de qué manera el cumplimiento de la ley de contrataciones del estado contribuye en la mejora de la calidad de servicios otorgando seguridad en los beneficiarios de la Municipalidadde Aguaytía, 2022. Determinar de qué manera el cumplimiento del POI (plan operativo institucional) contribuye en la mejora de la calidad de servicios generando transparencia y confiabilidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.	**GENERAL** El proceso de adquisiciones de bienes contribuye de manera significativa en mejora de la atención de calidad del área de servicios sociales de lamunicipalidad de Aguaytía, año 2022. **ESPECÍFICOS** Un adecuado plan anual de contrataciones contribuye en la credibilidad de los servicios de calidad en los beneficiarios de la Municipalidadde Aguaytía, 2022. El cumplimiento de la ley de contrataciones del estado contribuye en la mejora de la calidad de servicios otorgando seguridad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022. El cumplimiento del POI (plan operativo institucional) contribuye en la mejora de la calidad de servicios generando transparencia y confiabilidad en los beneficiarios de la Municipalidad de Aguaytía, 2022.	**VARIABLE INDEPENDIENTE** Proceso de adquisición de bienes y servicios. **DIMENSIONES** Plan anual de contratacion es. Ley de contrataciones delestado. POI (Plan Operativo Institucional). **VARIABLE DEPENDIENTE** Servicio de calidad. **DIMENSIONES** Credibilid ad Segurida d Transparencia y confiabilidad	**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** *Básica* **ENFOQUE** Cuantitativa. **ALCANCE O NIVEL** El alcance o nivel de la investigación es descriptiva **DISEÑO** El diseño de la investigación es no experimental de tipo transeccional o transversal. **POBLACIÓN Y MUESTRAPOBLACIÓN** 476 beneficiarios del área de servicios sociales de la Municipalidad de Aguaytía2022 **MUESTRA** 81 beneficiarios del área de servicios sociales de la Municipalidad de Aguaytía 2022

ANEXO 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad

Cuestionario

Instrucciones: El presente cuestionario tiene como propósito recoger información sobre el Proceso de adquisiciones de bienes y servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, por lo que se le solicita marcar la respuesta que a su criterio responda a las expectativas contestar con sinceridad y veracidad marcando con un aspa (x)

ESCALA DE VALORACIÓN				
DIMENSIÓN: Plan Anual de Contrataciones	**ALTO**	**MEDIO**	**BAJO**	**MUY BAJO**
1. ¿Qué grado de conocimiento tiene Ud. sobre el Plan Anual de Contrataciones y servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la MunicipalidadAguaytía 2022?				
2. ¿Qué grado de participación tiene Ud. en el Plan Anual de Contrataciones servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?				
3. ¿Cómo evalúa usted el grado de incidencia que existe del Plan Anual de contrataciones servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la MunicipalidadAguaytía 2022				
DIMENSIÓN: Ley de contrataciones del Estado				
4. ¿Qué grado de conocimiento tiene Ud. sobre la Ley de Contrataciones del Estado?				

5. ¿Qué nivel de capacitación tiene Ud. acerca de la Ley de Contrataciones del Estado?				
6. ¿Como evalúa usted el grado de incidencia que existe de la Ley de Contrataciones del Estado en servicios				

de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?				
DIMENSIÓN: POI Plan OperativoInstitucional				
7. ¿Qué grado de conocimiento tiene Ud. sobre el Plan Operativo Institucional servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?				
8. ¿Qué grado de participación tiene Ud. en el Plan Operativo Institucionalservicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?				
9. ¿Cómo evalúa usted el grado de incidencia que existe del Plan Operativo Institucional en servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?				

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad

Cuestionario

Instrucciones: El presente cuestionario tiene como propósito recoger información sobre el Proceso de adquisiciones de bienes y servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022, por lo quese le solicita marcar la respuesta que a su criterio responda a las expectativas contestar con sinceridad y veracidad marcando con un aspa (x)

ESCALA DE VALORACIÓN				
DIMENSIÓN: Credibilidad	**ALTO**	**MEDIO**	**BAJO**	**MUY BAJO**
10. ¿Qué grado de conocimiento tiene Ud. sobre los servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la MunicipalidadAguaytía 2022?				
11. ¿Qué grado de participación tiene Ud. del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?				
12. ¿Cómo evalúa usted los servicios de calidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022				
DIMENSIÓN: Seguridad				
13. ¿Qué grado de conocimiento tiene Ud. sobre la seguridad de la Ley de Contrataciones del Estado?				
14. ¿Qué nivel de capacitación tiene Ud. acerca de la seguridad de la Ley de Contrataciones del Estado?				

15. ¿Cómo evalúa usted la seguridad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?				
DIMENSIÓN: Transparencia y confiabilidad				
16. ¿Qué grado de conocimiento tiene Ud. sobre la transparencia y confiabilidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?				
17. ¿Qué grado de participación tiene Ud. en la confiabilidad del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?				
18. ¿Cómo evalúa usted el grado de transparencia del área de servicios sociales en los beneficiarios de la Municipalidad Aguaytía 2022?				