

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

Alma Máter del Magisterio Nacional

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales



TESIS

Nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

Presentado Por:

Céspedes García, Erick Jerson

Asesor

Aguilar Ibarra, Alberto Félix

Para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Programa de estudios: Administración de Empresas

Lima, Perú

2021

TESIS

Nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.



Aguilar Ibarra, Alberto Félix

Asesor

Designación de Jurado Resolución N° 148-AÑO-D-FACE



Salas Pittman, Quintter Larry

Presidente



Caycho Salas, Beatriz del Carmen

Secretario



Muñoz del pozo, Guillermo

Vocal

Línea de investigación: Innovación en gestión, administración pública y privada

Dedicatoria

Esta investigación va dedicado especialmente a mis amigos y compañeros que me aconsejaron, también a mi asesor de tesis que me apoyó durante todo el proceso de trabajo, y a toda aquella persona que tenga interés en investigar las variables de mi investigación.

Reconocimiento

Quiero expresar mi más grande agradecimiento a mis padres, quienes me apoyaron durante toda mi carrera profesional; a mis docentes, que durante todo mi proceso de aprendizaje me enseñaron lo mejor de su especialidad y cómo ser un profesional con valores éticos y morales. También agradezco a Dios por siempre brindarme su amor y apoyo espiritual durante todas las pruebas y obstáculos que tuve que afrontar para cumplir con mi proyecto de tesis.

Índice de contenidos

Portada	i
Hoja de firmas de jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Reconocimiento	iv
Índice de contenidos	v
Lista de tablas	vii
Lista de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
Capítulo I. Planteamiento del problema	12
1.1. Determinación del problema de investigación.....	12
1.2. Formulación del problema: general y específico	14
1.3. Objetivos: general y específicos	15
1.4. Importancia y alcances de la investigación	16
1.5. Limitaciones de la investigación	17
Capítulo II: Marco teórico	18
2.1. Antecedentes del estudio.....	18
2.2. Base teórica de la primera variable y segunda variable.....	24
2.3. Definición de términos básicos	41
Capítulo III. Hipótesis y variables	43
3.1. Hipótesis	43
3.2. Variables.....	44
3.3. Operacionalización de variable.....	45
Capítulo IV. Metodología.....	46
4.1. Enfoque de investigación	46

4.2.	Tipo de investigación	46
4.3.	Diseño de investigación	46
4.5.	Método	47
4.6.	Población y muestra	47
4.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
4.8.	Validez y confiabilidad de los instrumentos	48
4.9.	Contrastación de las hipótesis	49
	Capítulo V. Resultado	50
5.1.	Presentación y análisis de los resultados	50
5.2	Discusión de resultados	62
	Conclusiones	66
	Recomendaciones	68
	Referencias	69
	Apéndices	74

Lista de tablas

Tabla 1. Métodos de contratación en el sector público	29
Tabla 2. Nivel de conocimiento del proceso de contratación de la ley N° 30225.....	50
Tabla 3. Nivel de conocimiento sobre la planificación	51
Tabla 4. Nivel de conocimiento sobre actuaciones preparatorias	52
Tabla 5. Nivel de conocimiento sobre métodos de contratación.....	53
Tabla 6. Nivel de conocimiento sobre el contrato y su ejecución.....	54
Tabla 7. Satisfacción del área usuaria	55
Tabla 8. Correlación entre nivel de conocimiento sobre la planificación y la satisfacción	57
Tabla 9. Correlación entre nivel de conocimiento sobre las actuaciones preparatorias y la satisfacción.....	58
Tabla 10. Correlación entre nivel de conocimiento sobre métodos de contratación y la satisfacción.....	59
Tabla 11. Correlación entre nivel de conocimiento sobre contrato y ejecución y la satisfacción.....	60
Tabla 12. Correlación entre nivel de conocimiento sobre proceso de contratación y la satisfacción.....	61

Lista de figuras

Figura N° 1. Flujograma de la adquisición.	33
Figura N° 2. Nivel de conocimiento del proceso de contratación de la ley N° 30225	50
Figura N° 3. Nivel de conocimiento sobre la planificación	51
Figura N° 4. Nivel de conocimiento sobre actuaciones preparatorias.....	52
Figura N° 5. Nivel de conocimiento sobre métodos de contratación	53
Figura N° 6. Nivel de conocimiento sobre el contrato y su ejecución	54
Figura N° 7. Satisfacción del área usuaria.....	56

Resumen

La investigación presentada lleva por nombre Nivel de Conocimiento del Proceso de Contrataciones de la Ley N° 30225 y la Satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018”. Su propósito fue determinar la relación entre el nivel de conocimiento del proceso de contratación de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018. Para llevarla a cabo, la investigación tuvo una metodología cuantitativa, del tipo aplicada, con un diseño no experimental y un nivel correlacional. Además, se empleó el método hipotético deductivo. A su vez, contó con una muestra formada por 86 trabajadores pertenecientes a la entidad estudiada, a los que se les aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta, y por instrumento una prueba de conocimiento y un cuestionario. De tal forma que se pudo alcanzar los siguientes resultados: el 80.2% de los trabajadores presentan un bajo conocimiento sobre el proceso de contrataciones de la ley N° 30225. Del mismo modo se identificó que el 69.8% de los trabajadores del área usuaria se encuentran con una baja satisfacción. Ahora bien, esto permitió acumular la evidencia empírica necesaria para afirmar que se rechaza la hipótesis nula, y que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018. Seguido a ello se identificó mediante la prueba Rho de Spearman un grado de correlación positiva de 0.461. Conclusión, a medida que los trabajadores cuenten con menor conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225, menor será la satisfacción de los trabajadores del área usuaria.

Palabras clave: Contrataciones, satisfacción, planificación, actuaciones preparatorias.

Abstract

The present investigation of title: "Level of Knowledge of the Process of Contracting of the Law N ° 30225 and the Satisfaction of the user area of the Municipality of Chaclacayo, 2018". The main objective of this was to determine the relationship between the level of knowledge of the hiring process of law N ° 30225 and the satisfaction of the user area of the Municipality of Chaclacayo, 2018. For which a methodology with quantitative approach, applied type, non-experimental design, correlation level, deductive hypothetical method was used. The sample consisted of 86 workers from the institution under study. In order to collect the information, a questionnaire technique was used, whose instrument was a knowledge test and a questionnaire. The results identified that 80.2% of the workers have a low knowledge about the hiring process of law N ° 30225. In the same way, it was identified that 69.8% of the workers of the user area find themselves with low satisfaction. On the other side, it was determined that there is sufficient empirical evidence to show that the null hypothesis is rejected. Therefore, it is stated that there is a significant relationship between the level of knowledge of the contracting process of law No. 30225 and the satisfaction of the user of the Municipality of Chaclacayo, 2018. Following this, it is identified through Spearman's Rho test a degree of positive correlation of 0.461. Conclusion, as workers have less knowledge of the contracting process of law No. 30225, the satisfaction of workers in the user area will be lower.

Keywords: Hiring, satisfaction, planning, preparatory actions.

Introducción

La presente investigación se tituló: “Nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018”. El estudio fue realizado debido a que en la entidad, los trabajadores de la subgerencia de logística y control patrimonial manifestaron incomodidades en sus labores debido a las constantes equivocaciones en el momento de realizar los requerimientos de las respectivas áreas. Asimismo, los usuarios de las otras áreas se encuentran con frecuencia disconformes ante la atención de esta subgerencia, pues indican que no logran satisfacer sus necesidades en cuanto a materiales y servicios requeridos. Es por eso, que la presente investigación fue determinar la relación entre el nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

Para una adecuada comprensión, la investigación presenta la siguiente estructura. El capítulo I: Comprende la determinación del problema de investigación, formulación del problema general y específico, objetivo general y específicos, importancia y alcances y limitaciones de la investigación. El capítulo II: Trata de los antecedentes de estudio, bases teóricas y definición de términos. El capítulo III: Plantea la hipótesis general y específicos, variables y operacionalización. El capítulo IV: Presenta el enfoque de investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, método, población y muestra, técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad del instrumentos y contratación de la hipótesis. El capítulo V: Enfoca la presentación de los resultados, discusión de resultados. En la última parte se encuentra las conclusiones, recomendación, referencias bibliográficas y apéndice.

Capítulo I.

Planteamiento del problema

1.1. Determinación del problema de investigación

En Paraguay respecto a las contrataciones públicas, donde se vienen dando millonarias contrataciones con fondos públicos bajo la ley 2051 del mencionado país, las empresas nacionales podrían utilizar el portal de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP), porque podrían suscitarse protestas en los procesos de selección o realizar investigaciones posteriores a la celebración del contrato; además se menciona que en diciembre del 2018 el Centro de Industriales Metalúrgicos del Paraguay (CIME) presentó una protesta a Petropar por estar desarrollando 4 licitaciones por un total de 7.6 millones de dólares. ABC, C (2019). En este caso las empresas públicas y las entidades reguladoras para las contrataciones públicas presentan casos de corrupción o de fallas por un posible desconocimiento de su ley 2051 la cual menciona los procedimientos para realizar una contratación.

En general, en América, en los países de México, Brasil y Argentina se realizó un estudio de la satisfacción laboral, el cual fue realizado por la empresa “Love Mondays” con el fin de comparar diferentes aspectos que influyen en la satisfacción laboral, por

ejemplo: remuneración, beneficios, oportunidades de ascender, cultura organizacional, calidad de vida y trabajo. Dando como resultado que México fue el país con mejor satisfacción laboral. Ello no implica solamente tener trabajadores felices dentro de la organización, sino que se traduce en una retención de talentos para el área de RR. HH y por ende evitan una rotación de personal, el cual les cuesta tiempo y dinero en formar nuevos trabajadores competentes y productivos para el desarrollo de las funciones institucionales RRHHDigital (2019). En todas partes del mundo se van aplicar los mismos o similares indicadores que permitan evaluar la satisfacción de un área usuaria dentro de la organización; es por ello que, la problemática de otros países es similar y aplicables para la investigación y entendimiento de la problemática.

La problemática respecto al conocimiento del proceso de contratación pública puede llegar a ser común en muchas organizaciones del estado debido al exceso de trámites que se debe realizar para realizar una contratación. Como se mostró en el marco teórico el proceso es tedioso, complicado y toma demasiado tiempo, por ello es que Perú21 (2018) menciona que: Se agilizarán proceso con el nuevo reglamento de la ley de contrataciones del Estado. Este nuevo reglamento tiene como objetivo simplificar los procedimientos de las contrataciones públicas, y por ende volverlas más eficientes, además de ello se pretende eliminar o reducir las barreras de acceso, los plazos de tiempo que toma cada procedimiento. Cabe mencionar que con este nuevo reglamento se podrá acceder a una contratación electrónica integral, la cual ayudará a una contratación pública más transparente; y, a impulsar la participación de contratistas. En efecto el mencionado nuevo reglamento busca disminuir el problema de trámites extensos y facilitar los procedimientos.

Por otro lado, la satisfacción de las aéreas usuarias o mejor dicho satisfacción laboral, es preocupante en el Perú. La mayoría de los peruanos que se encuentran en

actividad laboral no son felices con su trabajo, y de tener la oportunidad de dejar su trabajo por otro que los haría más felices, sí lo harían. Además se menciona que muchos de los trabajadores serían más felices teniendo su propio negocio, siendo su propio jefe y aplicar todo lo que han aprendido teniendo la libertad de hacer lo que deseen sin prohibiciones ni estrés laboral. Finalmente, se concluye que a la gente de Lima lo que los motiva a tener un buen ambiente laboral y por ende la satisfacción laboral, es tener un buen sueldo y beneficios laborales RPP (2018). Es así como la satisfacción laboral es de suma importancia en toda organización ya sea pública o privada, porque al tener un buen clima laboral se puede tener una retención de talentos.

En este contexto, en la Municipalidad de Chaclacayo la subgerencia de logística y control patrimonial perteneciente a la gerencia de administración y finanzas necesariamente se relaciona con las demás gerencias y subgerencias. Es necesario de esta manera que el personal a cargo de las adquisiciones de cada área tenga conocimiento del proceso de contrataciones por el que se rige una institución. Pues, los trabajadores de la subgerencia de logística y control patrimonial manifiestan insatisfacción en sus labores debido a las constantes equivocaciones en el momento de realizar los requerimientos de las respectivas áreas. Asimismo, los usuarios de las otras áreas se encuentran con frecuencia disconformes ante la atención de esta subgerencia, pues indican que no logran satisfacer sus necesidades en cuanto a materiales y servicios requeridos.

1.2. Formulación del problema: general y específico

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento del proceso de contratación de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento sobre la planificación y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018?

¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento sobre las actuaciones preparatorias y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018?

¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento sobre los métodos de contratación y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018?

¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento sobre el contrato y su ejecución y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018?

1.3. Objetivos: general y específicos

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre el nivel de conocimiento del proceso de contratación de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos.

Identificar la relación entre el nivel de conocimiento sobre la planificación y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

Determinar la relación entre el nivel de conocimiento sobre las actuaciones preparatorias y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

Demostrar la relación entre el nivel de conocimiento sobre los métodos de contratación y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

Identificar la relación entre el nivel de conocimiento sobre el contrato y su ejecución y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

1.4. Importancia y alcances de la investigación

Dentro de lo que comprende la ley de contrataciones del Estado es relevante el estudio del proceso que se da en las municipalidades conforme a lo que indica la ley, pues esta presenta objetivos claros, dentro de los cuales no se presenta específicamente la satisfacción de los usuarios de las áreas, a modo de complementar entonces con este estudio lo relacionado con la satisfacción es que se enfoca el presente estudio.

De esta forma, lo que se busca es optimizar los procesos comprendidos en la ley, sin que eso implique descuidar al usuario y a sus necesidades, para de esa manera obtener la satisfacción por parte de ellos.

Para poder cumplir con los objetivos de la investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de elaboración propia el cual aporta un nuevo método de medir el nivel de conocimiento en el ámbito de contrataciones públicas. Por otro lado, se utilizará el test de satisfacción de la autora Sonia Palma, el cual permitió obtener información acerca de la satisfacción laboral, estos instrumentos serán validados por el juicio de expertos y posteriormente los datos recolectados serán procesados mediante un software estadístico.

El fin de este estudio es mostrar una relación entre el proceso de contrataciones y la satisfacción de los usuarios se hará saber a la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, de esta manera con el conocimiento de los resultados se podrá aportar en la mejora en cuanto a la satisfacción, de ser considerado por las autoridades correspondientes.

1.5. Limitaciones de la investigación

Durante la realización de la investigación, no se presentaron dificultades que limiten la culminación del estudio.

Capítulo II:

Marco teórico

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Flores (2015) realizó un trabajo de investigación al que tituló: *La integración logística y la gestión financiera de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Ambato*. La investigación tuvo como objetivo desarrollar e implementar un nuevo modelo de gestión para el manejo logístico de la cadena de suministro de las bodegas de la EP-EMAPA-A y la aplicación adecuada de métodos de control interno, mediante un estudio que involucra directamente a todos los productos materiales y suministros que se almacenan y registran en las bodegas de la EP-EMAPA-A; 1288 ítems, a través de las siguientes técnicas de recolección de datos: entrevista y revisión documentaria, siendo esta una investigación de tipo exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. Después de un análisis de la información se logró establecer que los procedimientos de requerimientos de compra de materiales y/o suministros utilizados en la actualidad, conduce a un exceso de almacenamiento de productos en los almacenes de la EP-EMAPA-A, además de ellos el personal que trabaja en las bodegas o almacenes puede llegar a ser insuficiente. Esta investigación permite orientar el estudio de la presente, ya

que da un mayor enfoque a las gestiones logísticas en el sector público de otro país, lo cual conlleva a un contraste de información nacional e internacional.

Vélez (2018), en su tesis: *Metodología para la evaluación de los niveles de satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en el gobierno autónomo descentralizado de Biblián*, plantea como objetivo a nivel general caracterizar los factores que influyen en la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado de Biblián, con la muestra de 60 empleados del Banco Internacional de la ciudad de Ambato, mediante cuestionarios y análisis documental. Siendo esta una investigación aplicada, descriptiva y correlacional, se concluyó: La satisfacción laboral es un elemento muy importante del clima laboral en cualquier organización, ya sea pública o privada, es decir la satisfacción laboral está estrechamente vinculada al desempeño laboral y por ende afecta a la productividad de cada trabajador, dicha insatisfacción son generadas según los resultados por: no poseer la preparación necesaria, no poseer la experiencia suficiente para las funciones que se realizan, o no se sienten orgullosos de trabajar en el gobierno autónomo descentralizado. Esta investigación permite orientar la presente investigación, ya que, se utiliza la misma variable de satisfacción de áreas usuarias o laboral, lo cual permite tener una idea de las dimensiones e indicadores a utilizar.

Carrillo (2018), en su tesis: *Percepción del ambiente físico de trabajo y su relación con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una institución del sector público*. Tuvo como objetivo el identificar si el ambiente físico de trabajo tiene algún tipo de relación o influencia con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Esto con la finalidad de evaluar cuál es la percepción que posee el trabajador en su ambiente físico de trabajo y la actitud que este genera, mediante una muestra de 108 participantes que trabajan en la institución pública, lo cual fue realizado a través de una encuesta.

Adicional a ello, esta es una investigación de tipo exploratorio con diseño no experimental. Se concluye que: Se puede evidenciar que cada actitud del trabajador genera el tipo de ambiente laboral; es decir, mientras más sea el compromiso de realizar una buena labor, mayor será la satisfacción del trabajador. Por otro lado, cuando los trabajadores tienen más tiempo en la organización su entorno físico llega a ser más demandante; ya que, no están conformes con lo que le ofrece la empresa. Esta investigación nos permite orientar a una mejor perspectiva sobre la variable que es satisfacción laboral; y, enfocarnos más a fondo con los indicadores a realizar.

Palate (2015), en su trabajo de investigación que llevó por título: *La relación entre la gestión logística y el control de inventarios dentro de la empresa Ferri comercio Bom-Sam de la ciudad de Ambato*. Plantío como objetivo a nivel general el siguiente: la elaboración de un análisis sobre el modelo de gestión de logística para establecer que sea adecuado y así se pueda direccionar y controlar los inventarios para la mejora de los procesos, mediante la muestra de 40 personas en todo el personal de la empresa Ferri, a través de las técnicas de encuesta y observación. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional y exploratoria. Se concluye que: si se aplica o se utiliza un inadecuado modelo de gestión logística será imposible mejorar los procesos que se necesita para optimizar los tiempos y recursos que la empresa requiere. Esta investigación permite orientar al presente estudio mediante la variable de gestión logística, esto permite contrastar información y determinar si existe o no un eslabón débil en el control de inventarios.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Mayhua y Ramos (2017). En su tesis: *Compras de útiles de escritorio por convenio marco y satisfacción de las áreas usuarias de la dirección regional de transportes y*

comunicaciones Huancavelica - periodo 2015. Tuvo como objetivo a nivel general analizar cómo se relacionaban las compras de útiles de escritorio por la modalidad de convenio marco y la satisfacción de las áreas usuarias. La investigación a nivel metodológico abordó un nivel descriptivo, relacional, básico, no experimental y contó con una muestra conformada por 89 personas. Se concluyó que se ha podido evidenciar que las compras de útiles de escritorio por convenio marco presentan de forma positiva débil una relación con la satisfacción de las áreas usuarias en el periodo 2015. Esta investigación permite orientar el estudio de la presente en base a la similitud de la variable satisfacción de las áreas usuarias, además de ser en el mismo campo de estudio del sector público.

Ponte (2017). En su tesis: *Satisfacción laboral y clima laboral en trabajadores de las instituciones educativas estatales del cercado de Lima, 2017*, se ha planteado como objetivo determinar la relación entre las variables satisfacción laboral y la variable clima laboral en los colaboradores, de ahí que la muestra se conforma por un total de 150 trabajadores que pertenecen a las instituciones educativas estatales “I.E.E N° 111 San José de Artesanos, I.E.E Héroes del Cenepa” del cercado de Lima. Los datos se recolectaron a través de la técnica de una encuesta respecto a satisfacción laboral, siendo esta una investigación de tipo descriptivo – correlacional. A partir de lo anterior se ha concluido que existe relación entre las variables dentro de un centro laboral como por ejemplo las condiciones físicas o materiales. Esta investigación permite orientarse en la temática de satisfacción laboral o de las áreas usuarias, a través de sus dimensiones o indicadores, con ello se podrá contrastar la información obtenida.

Vera (2016). En su tesis: *La ley de contrataciones del estado peruano y su eficiencia en los procesos de selección y contratación en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión – Huamachuco 2015-2016*, se planteó como propósito principal el determinar el nivel de eficiencia de la ley de contrataciones del estado peruano en los

procesos de selección y contratación en la institución de interés, mediante la muestra de 3 especialistas y 200 trabajadores administrativos permanente de la MPSC. La información fue recolectada a través de las siguientes técnicas: Análisis documental, Observación directa, Navegación por Internet, Encuestas y Entrevistas. La presente investigación fue de carácter no experimental, con diseño descriptivo transaccional. Finalmente, se tuvo la conclusión que: se pudo observar que, en la actualidad, existe una inadecuada aplicación del reglamento y de la Ley de contrataciones del estado, lo cual influye negativamente en la ejecución de distintos tipos de procesos de selección y sistemas de contrataciones de bienes, servicios y obras de dicha municipalidad. La presente investigación permite orientar y contrastar la revisión de la literatura para el marco teórico respecto a la ley de contrataciones del estado.

Napán (2018) en su estudio de investigación cuyo título fue: *Proceso logístico y satisfacción de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña 2017*, tuvo como objetivo analizar el grado de incidencia del cumplimiento de proceso logístico sobre la satisfacción de los clientes internos en el Instituto de interés, a través de una muestra de 120 colaboradores administrativos, la recolección de datos sería a través de la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores. Además la investigación está orientada a una investigación no experimental, descriptivo tipo aplicado causal. Para finalmente llegar a concluir que: La gestión del proceso logístico y por ende la recepción y verificación de bienes incide significativamente en la satisfacción del cliente interno. La presente investigación permite contrastar las dimensiones e indicadores; ya que, las variables son proceso logístico y satisfacción, por ende, ello orienta a un mejor enfoque de las dimensiones a investigar.

Silva (2017), en su tesis: *los procesos logísticos y su relación con el control interno en el personal administrativo de la Oficina de Abastecimiento y Patrimonio del Ministerio*

de Agricultura y Riego – 2015 plantío como objetivo a nivel general determinar la relación entre la variable control interno y la variable procesos logísticos según el personal administrativo de la Oficina de Abastecimiento del Ministerio de Agricultura y Riego, utilizándose la muestra de 38 colaboradores. Esta información se recolecta a través de la técnica de la encuesta, siendo esta una investigación que se caracterizó por ser no experimental; además, dado que los datos fueron recogidos en un solo momento en el tiempo fue transversal y también fue de un nivel descriptivo correlacional. Se logró determinar la presencia de una relación positiva directa y significativa entre el control interno y el proceso logístico, la gestión de contrataciones, y la gestión de almacenes, en la Oficina de abastecimiento del Ministerio de Agricultura y Riego. Esta investigación permite orientar el estudio de la presente, ya que el proceso logístico tiene énfasis en un campo similar de estudio, porque ambos pertenecen al sector público.

Montes (2014). En su tesis: *Mejoramiento de procesos de negocio en el área de logística de la Municipalidad Provincial de Churcampá*, planteó como objetivo a nivel general mejorar la efectividad del proceso de negocio del área de logística de la Municipalidad Provincial del Churcampá, mediante una muestra de participantes formado por los solicitantes y todas las áreas pertenecientes a la MPCh. Los datos se recolectaron a través de técnicas de tipo creativo como, por ejemplo: Método AS-Is/To - Be y Análisis QFD. Siendo esta una investigación de tipo aplicada. Como conclusión: se pudo determinar que el haber realizado diversos programas como el modelo BPM o mejorar las herramientas de la gestión de la municipalidad se pudo incrementar la mejora en estas estrategias, debido a que ahora hay una gran efectividad en el proceso de negociación, lo cual generó la reducción de los reclamos. Esta investigación permite orientar la manera en la cual cualquier tipo de proceso se pueda mejorar desde su gestión, lo cual está relacionado a la variable del proceso logístico del tema a investigar.

Jiménez (2018), en su investigación *Sistema de gestión logística en la gerencia regional de salud Lambayeque para mejorar su eficiencia, 2017*, tuvo como objetivo el proponer un sistema de gestión logística en la gerencia regional de salud en Lambayeque, para mejorar su eficiencia a través de una muestra de 43 trabajadores del área de logística, que está formada por los procesos de compra tanto del almacén como de la distribución de la Gerencia Regional, mediante el uso de dos técnicas que son la encuesta y la entrevista, siendo una investigación de diseño descriptivo prospectivo. Se tuvo como conclusión, evidenciar que efectivamente se necesita mejorar el sistema de gestión logística en dicho lugar de salud, debido a que hay ciertos porcentajes en la que se puede calificar que prácticamente un 50% en el sector compras se indica que la eficiencia es muy pobre, lo cual se debe realizar un cambio lo más rápido posible. Adicional a ello los materiales se encuentran en mal estado. Esta investigación permite orientar dicha investigación con los cambios que se puede realizar en el área logística, así como también que está relacionada con la variable que es el proceso logístico y se puede realizar un mayor enfoque.

2.2. Base teórica de la primera variable y segunda variable

2.2.1. Proceso de contrataciones de la ley N° 30225.

Su objetivo es definir de manera clara y precisa las instrucciones para incrementar el valor de los recursos públicos que son invertidos, además, procurar que la gestión sea realizada bajo un enfoque de resultados favorables en la contratación de servicios, obras y bienes. En este sentido estas serán efectuadas de forma precisa y con las más altas condiciones de calidad y precios. Bajo esta línea se permite alcanzar el máximo cumplimiento de cada uno de los fines públicos, lo que termina por generar una repercusión positiva en lo que respecta a la calidad de vida de las personas (El Peruano, 2018).

En pocas palabras, lo que se busca es optimizar los resultados positivos en lo que se refiere a la contratación de los servicios, para volverlos más efectivos, precisos y así, aumentar su calidad; y, por tanto, sus precios. De ahí que esta norma lo que busque es servir como guía de cada proceso, para evitar tropiezos, retrasos e ilegalidades.

2.2.1.1. Planificación.

Se considera el plan anual de contrataciones como un documento o instrumento de una gestión, lo cual sirve para evaluar, programar o difundir las necesidades de los bienes; ya sea mediante obras o servicios que necesita una entidad para cumplir con diferentes fines que presente dicha entidad. Pero ante todo se realiza un proceso de selección, lo cual está financiado; pero no todas las entidades acceden a ello, ya que hay una convocatoria durante todo el año fiscal. Por lo tanto, las entidades que se encuentren sujetas a lo que es la Ley de Contrataciones del Estado, ya sea por la ley N° 30225 o el Decreto Legislativo N° 1017; dichas entidades, por obligación deben estar registradas toda información que tenga que ver con su Plan anual de contrataciones; ya que eso permitirá que puedan ser convocados. Actualidad Gubernamental, N° 85 (2015) citado por Morante (2017) indica que todo tipo de contratos, ejecución o hasta los procesos de selección deben ser publicados respectivamente en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado.

De hecho, cada entidad que tiene el Estado que se haya sometida a la LCE (Ley de Contrataciones del Estado) ha de elaborar un PAC o Plan Anual de Contrataciones, lo que supone realizar una formulación cada primer semestre de cada año. Durante esta elaboración se debe tener presente aspectos como la fase de programación, presupuestación del próximo año fiscal y se debe emplear el Cuadro de Necesidades, aplicándolo según sea necesario: para bienes, servicios u obras. Esto permitirá un orden que garantizará el cumplimiento de los objetivos planteados para cada año, lo que termina

por vincularse de forma directa con el Plan Operativo Institucional. Eso sí, será necesario que cada requerimiento cuente con sus especificaciones particulares, ya sea técnicas o como términos de referencia. Sumado a todo lo anterior, en el PAC debe prevenirse las denominadas contrataciones necesarias y su estimado valor monetario, que debe publicarse en el SEACE, mejor conocido como el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (Congreso Nacional de la República, 2014). En efecto toda entidad del sector público debe tener un PAC el cual le permita a la entidad, al estado y a la población saber los presupuestos en que se gastan cada impuesto que se recauda.

2.2.1.2. *Actuaciones Preparatorias.*

Toda contratación surge en base a una necesidad de una área usuaria que no está satisfecha o que requiere un bien o servicio para cumplir con sus funciones, es por ello que, el requerimiento es la fase inicial para un proceso de selección de una empresa que pueda cubrir esa necesidad de bien, servicio o de ser el caso una obra. Es así como se establece, que el área usuaria es la que debe formular de forma objetiva las distintas especificaciones del área, ya sean técnicas, un expediente técnico o términos de referencia, además de dar a conocer la finalidad de la contratación y de estar orientado a cumplir con las funciones de la entidad. En este caso de la Municipalidad de Chaclacayo, además las áreas usuarias en el requerimiento no pueden hacer referencia a ningún tipo de procedencia, de modo de fabricación, origen o marca con la finalidad de favorecer o descartar a proveedores o productos. (Congreso Nacional de la República, 2014). Es tal y como se establece en la ley 30225. Las áreas usuarias son las encargadas de realizar el requerimiento de forma apropiada para que se pueda realizar un eficiente proceso de selección o de ser el caso contratación directa del contratista que brindara las prestaciones.

Continuando con lo mencionado en el párrafo anterior, los requerimientos formulados por las áreas usuarias de las entidades, deben cumplir con ciertos requisitos para que sean válidos o aprobados, por ejemplo: en la homologación de requerimiento todos los bienes o servicios deben estar uniformizadas o estandarizadas, según las políticas que formulen las entidades del poder ejecutivo, que son las únicas que tienen la facultad de hacerlo. Además, la entidad como único responsable del presupuesto, debe encargarse de determinar el valor estimado tanto de los bienes como de los servicios, y valor referencial para las obras o consultorías, con el objetivo de aplicar la presente ley y el tipo de procedimiento de selección. Por último, será requisito básico la certificación de crédito presupuestación (también conocida como previsión presupuestal) para convocar a una selección de proveedor del servicio o bien que se va a requerir contratar. A este le será prohibido dividir o fraccionar la contratación previamente establecida. De ahí que, se deba tener presente los siguientes puntos:

–La certificación de crédito presupuestario debe estar bajo la responsabilidad titular de dicha entidad a lo largo de todo el proceso de selección.

–Sí las ejecuciones contractuales llegasen a superar el año fiscal, será necesario presentar el documento que demuestre que está suscrito al jefe de la Oficina General de Administración y la Oficina de Presupuesto; y, por supuesto, mostrar la certificación de crédito presupuestario.

–Sí la convocatoria para el proceso de selección es realizada en el trimestre final del año, será necesario que se otorgue una constancia con respecto a la previsión de los recursos; eso sí, todo debe estar acorde al valor estimado presente de la convocatoria, sin que se salga de las metas previstas y de la fuente de financiamiento.

– Antes de que sea otorgada la buena pro será necesario que la entidad haya obtenido el certificado de crédito presupuestario (Congreso Nacional de la República, 2014).

Tal como se menciona, se debe cumplir toda una serie de requisitos para que se pueda proceder a un proceso de contratación ya sea directo o a través de un proceso de selección.

2.2.1.3. Métodos de Contratación.

Los métodos o modalidades de contratación del Estado, existen para que se pueda tener con seguridad lo que son los cumplimientos de las finalidades de las entidades públicas, ya que el Estado lo que realiza es la contratación con las entidades privadas de la prestación de sus servicios, así como también el que puedan realizar una ejecución de las obras o también el suministro de bienes. Pero el estado no siempre realiza la contratación mediante un método o un procedimiento similar, ya que para una mayor seguridad lo que realiza es la aplicación de diferentes métodos de contratación, lo cual varía de acuerdo a dos criterios, uno de ellos es, qué es lo que se va a contratar, ya sea un bien o un servicio; y el otro criterio está basado en el valor estimado de lo que la entidad vaya a contratar, pero en este caso debe ser predicho primero en el PAC. Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas (2016). Estos tipos de procedimiento de una contratación son básicamente para que sea mucho más formal el adquirir de un servicio y qué tipo de contratación se va a determinar.

Existen diversos métodos de contratación en el sector público, los cuales también son utilizables en las municipalidades, como por ejemplo, la de Chaclacayo que es el campo de estudio de la presente investigación. Es por ello que se mencionan los siguientes métodos de contratación que pueden ser utilizados por una Entidad:

Tabla 1.
Métodos de contratación en el sector público

Método	Conceptualización
Licitación pública y concurso público	La licitación pública es utilizada para las contrataciones relacionadas a las obras y los bienes, mientras que el concurso público es exclusivo para los servicios contratados. Cabe resaltar que en ambos casos el valor estimado o referencial debe estar enmarcado bajo la ley de presupuesto del sector público, además que debe estar presente un notario público o juez de paz.
Adjudicación simplificada	En el caso de adjudicación simplificada es utilizable para que sean contratados bienes y servicios; y, en el caso de obras que no superen los márgenes establecidos por la ley de presupuesto, cabe resaltar que no está permitido consultores individuales en adjudicación simplificada.
Selección de consultores individuales	Este método de contratación es utilizable cuando no se requiere un equipo de personal ni apoyo profesional; es decir, se utiliza este método cuando se requiere servicios de consultoría de una persona natural calificada que cumpla con los requisitos primordiales en cuanto a experiencia y calificaciones, y que el valor estimado del servicio esté bajo los estándares que establece la ley de presupuesto.
Comparación de precios	Este método es utilizado para realizar contratos de bienes o servicios que tengan una disponibilidad de manera inmediata, que sean fáciles de obtener y estén estandarizados en el mercado, además de ello el valor estimado debe ser menor a la décima parte del límite mínimo establecido por la ley de contrataciones.
Subasta inversa electrónica	Este método es empleado para cuando la contratación de bienes o servicios poseen una ficha técnica y se encuentran dentro del listado de Bienes y Servicios Comunes.
Contrataciones directas	Todas las entidades públicas que se rigen bajo la Ley de contrataciones y adquisiciones del estado tienen la facultad de realizar contrataciones directas, solo en ciertos casos, por ejemplo, ante una situación de emergencia provocada por una catástrofe: Cuando se contrata a otra entidad que sea más eficiente en costos de oportunidad y técnicamente viable para la necesidad que se requiere satisfacer; en situaciones de desabastecimiento comprobado que afecte o impida cumplir con sus actividades a la entidad; cuando se requiere contrataciones de carácter secreto; cuando el bien o servicio solo se puede obtener de un solo proveedor; para la prestación de servicios de comunicación como televisiva, radial o escrita; cuando los bienes o servicios son con fines de investigación, experimentación o desarrollo de carácter científico en beneficio de la entidad y el ejercicio de sus funciones; en la adquisición o arrendamiento de bienes inmuebles; cuando se requiere servicios educativos para capacitaciones que tengan un proceso de admisión o selección de las personas interesadas.
Métodos especiales de contratación	El método especial de contratación consiste en realizar la contratación de bienes o servicios sin procedimiento de selección a una lista de proveedores que se encuentren en los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco.

NOTA: Caracterización de los métodos de contratación en el sector público.

Fuente: Elaboración propia en base al Capítulo III de la ley N° 30225

Es a través de los mencionados métodos de contratación que las entidades pueden contratar a una empresa para la prestación de bienes, servicios u obras, que requieran para el cumplimiento de las funciones u objetivos.

2.2.1.4. *El Contrato y su ejecución.*

Una vez que se selecciona al proveedor prestador de bienes, servicios u obras, ya haya sido a través de contratación directa o por un proceso de selección, se debe celebrar el contrato, es por ello que, todo contrato debe celebrarse por escrito y debe incluir las cláusulas que corresponden; por ejemplo: Garantías, Solución de controversias, y resolución de contrato por incumplimiento, además debe estar ajustado a la proforma que incluye los procedimientos de selección con o sin modificaciones aprobadas por la Entidad. (ley N° 30225, 2014). En efecto como lo menciona la ley todo contrato debe estar celebrado por escrito entre la entidad y el contratista, en el cual deben estar estipuladas todas las cláusulas necesarias para que se puedan realizar las prestaciones de los servicios, bienes u obras, cuya finalidad tenga facilitar las funciones de las áreas usuarias.

En cada contrato que se celebre existen cláusulas como la garantía, cuya finalidad es brindar seguridad y certeza de que se va a cumplir con lo pactado. Por eso, se menciona que las garantías que debe otorgar el contratista han de ser cumplidas y ser fieles al contrato, incluso durante los adelantos. Como si fuera poco, las garantías que sean aceptadas por las entidades deben ser de carácter solidario, incondicionales, irrevocables y de realización automática dentro del territorio nacional. Asimismo, las empresas que emitan las garantías deben estar autorizadas para ello, y se deben regir bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (ley N° 30225, 2014). Por lo tanto, lo referente a las garantías que menciona la ley, tienen como fin lograr una contratación eficiente de bienes, servicios y obras para las Entidades, lo cual se aplica para la Municipalidad de Chaclacayo.

Los contratistas que celebren el contrato con alguna entidad del estado, ya sean municipios, ministerios, superintendencias, entre otros, pueden subcontratar a un tercero y

además pueden acceder a una cesión de derechos. Es así como se aclara que, el contratista tiene la facultad de subcontratar a terceros, pero no en la totalidad de las prestaciones ni las esenciales que están establecidas en el contrato. Finalmente para ser subcontratista se debe estar registrado en el Registro Nacional de Proveedores (RNP), además todo contratista puede ceder parte o el total de su derecho al pago a favor de un tercero, siempre y cuando no sea una cesión de posición contractual. (ley N° 30225, 2014). En efecto como se menciona las entidades o siendo más específicos la municipalidad puede aceptar que el contratista subcontrate a un tercero, ya sea para que le brinde algún servicio o equipo que se requiere para cumplir con las prestaciones a la entidad, dicho ello, el contratista puede, si así lo desea, ceder parte o el total del pago que se le va entregar.

Otras cláusulas del contrato son la Resolución de los contratos, los adelantos y el pago, los cuales son de importancia tanto para la entidad como para el contratista, ya que, ello les permite cumplir con sus objetivos en el contrato; por lo tanto se resalta que, la resolución del contrato consiste en disolver el contrato entre la Entidad y el contratista, ello se puede dar por incumplimiento del contrato o por casos fortuitos o de fuerza mayor, donde una de las partes no pueda cumplir con lo estipulado en el contrato. En el caso de que el contrato se resuelva por causas imputables, se debe compensar por los daños o perjuicios que se le ocasionó a la otra parte. Por otro lado, los adelantos pueden ser entregados por parte de la entidad al contratista siempre y cuando se haya previsto en el documento del procedimiento de selección y que sea con fin de otorgar liquidez para la ejecución del contrato. Finalmente, el pago se realiza después de realizada la prestación del servicio, además el pago adelantado o a cuenta, no conforman los pagos finales. (Ley N° 30225, 2014). En efecto el contrato se puede disolver por incumplimiento, casos fortuitos o cuando se entiende que se está dañando los intereses de la otra parte. Respecto a los adelantos y pago el contratista puede solicitar dinero para tener liquidez y empezar o

continuar con las prestaciones, y cuando se ha terminado de prestar el bien, servicio u obra, se realiza el pago final.

Por último, cuando se ha culminado las prestaciones por parte del contratista y se ha logrado la satisfacción de la Entidad, el Contratista cuenta con la responsabilidad de los bienes o servicios que brindó por un plazo determinado de tiempo en el cual es el único responsable; es por ello que se menciona que el contratista es el responsable de ejecutar todas las obligaciones que tiene según lo estipulado en el contrato, además tiene responsabilidad sobre la calidad ofrecida de los bienes o servicios que ofreció no menor a 1 año contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad, en el caso de que sean obras el plazo se extiende a 7 años.(ley N° 30225, 2014). Como lo dice la ley cada contratista que haya culminado una obra o la prestación de un bien o servicio, tiene la responsabilidad de ello; y, por ende, debe responder ante los problemas que susciten y subsanar los inconvenientes que se haya causado por las fallas que pudieron tener.

En pocas palabras, lo anterior quiere explicar que, una vez se hayan terminado de prestar los servicios del contratista, este seguirá siendo responsable del bien o servicio que ha prestado durante un tiempo, que es previamente acordado o que está establecido directamente en la ley. Esto se hace con la finalidad de evitar daños o de garantizar la calidad del producto final.

2.2.1.5. Flujograma de la Adquisición.

En toda municipalidad se realiza un proceso para la obtención de un bien o servicio que requiere alguna área usuaria, resaltando que todas las municipalidades al ser entidades públicas se rigen bajo la misma ley y reglamento de contrataciones y adquisiciones del estado, por lo cual se muestra el siguiente flujograma del proceso de adquisición de bienes y contrataciones de servicios de la Región Junín (2015)

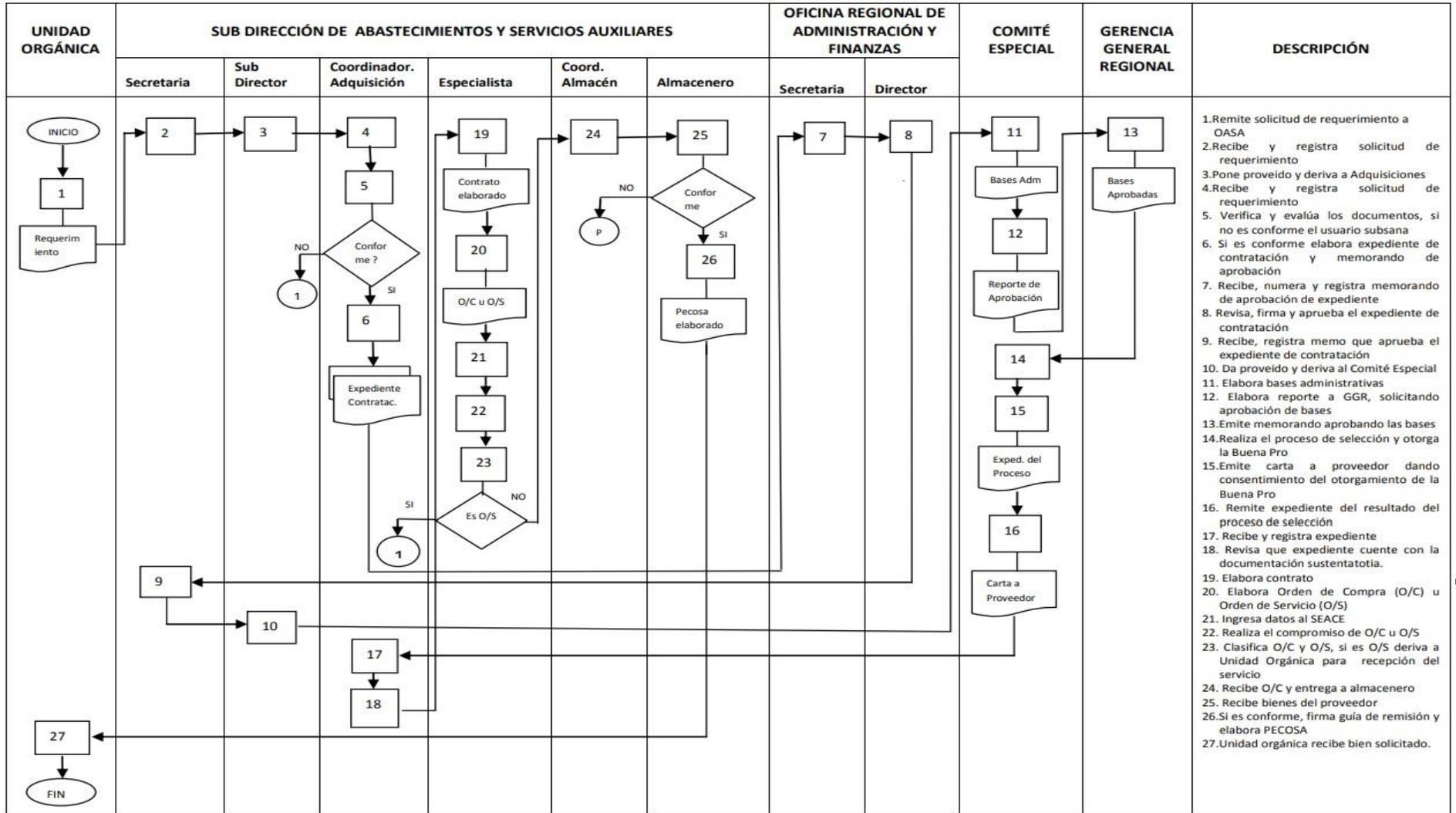


Figura 1 Flujograma de la adquisición. Fuente: Autoría propia

2.2.2. La Satisfacción del área usuaria.

La satisfacción laboral está relacionada a la productividad de cada trabajador, por lo cual es de suma importancia para todo tipo de organización ya sea pública o privada. Siendo el campo de estudio las áreas usuarias de la Municipalidad de Chaclacayo, se busca determinar la escala de satisfacción que tienen los trabajadores, para ello se ha considerado como la opción más adecuada utilizar la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), como menciona Palma (1999) citado por Fairlie (2013): La escala cuenta con 36 proporciones o ítems asociados a los siguientes siete factores:

1. Factor I: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems). Relacionada directamente con cada uno de los elementos materiales o bien vinculados con la infraestructura, en la cual se desarrolla la labor rutinaria de trabajo y es constituida como el facilitador de la misma.
2. Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems). Siendo este el nivel de complacencia relacionado con la remuneración económica regular o adicional al pago por la labor que se ejecuta.
3. Factor III: Políticas administrativas (5 ítems). Referente al nivel de concordancia con las normas institucionales o los lineamientos o orientados a la regulación y relación laboral asociadas con el trabajador de manera directa.
4. Factor IV: Relaciones sociales (4 ítems). Referente al nivel de concordancia frente a la interrelación con otros miembros pertenecientes a la organización con los cuales son compartidas las actividades laborales.

5. Factor V: Desarrollo personal (6 ítems). Vinculada con la oportunidad que presenta el colaborador de ejecutar actividades significativas a su autorrealización.

6. Factor VI: Desempeño de tareas (6 ítems): Siendo esta una valoración que se relaciona con el trabajador, con sus tareas cotidianas en la entidad donde labora.

7. Factor VII: Relación con la autoridad (6 ítems). Siendo esta una apreciación realizada al trabajador con su jefe directo, además del respeto que se mantiene a las actividades ejecutadas en su cotidianeidad.

Dichos factores son utilizados para medir el grado de satisfacción de cada trabajador dentro de una muestra, además de que forman parte fundamental de la llamada significación de la tarea, así como del reconocimiento personal y social, las condiciones de trabajo y los beneficios económico.

2.2.2.1. *Significación de la tarea.*

- *Desempeño de tareas*

Al desempeño de tareas se le puede denominar también como desempeño laboral; es decir, de las funciones que realiza el trabajador. Existe una división de desempeño laboral, los cuales quedan definidos como: desempeño laboral adecuado, y desempeño laboral superior. El desempeño laboral adecuado consiste en el rendimiento y cómo actúa el trabajador respecto a los requerimientos y funciones en su cargo. El desempeño laboral superior consiste en el rendimiento y cómo actúa superiormente el trabajador, teniendo un alto impacto económico y social, coincidiendo con las competencias necesarias para el cargo. (Oficina Nacional de Normalización, 2007a; Cuesta, 2010) citado por Cuesta & Valencia (2014). Por otro lado, los mismos autores mencionan que existe una fórmula para medir el desempeño laboral siendo su cálculo el siguiente:

$$AJL = (TTR + TIR) / JL * 100$$

Donde:

AJL: Índice de aprovechamiento de la jornada laboral (en %)

TTR: Tiempo de trabajo relacionado con la tarea (tareas del cargo según descriptor de puesto o perfil de cargo)

TIR: Tiempo de interrupciones reglamentados: TDNP + TIRTO: tiempo de descanso y necesidades personales + tiempo de interrupciones reglamentado por la tecnología y la organización del trabajo.

JL: Tiempo comprendido por la jornada laboral según legislación vigente (ocho horas por lo general). Cuesta & Valencia (2014).

En efecto, como mencionan los autores el desempeño laboral consiste en cómo actúa cada trabajador frente a sus funciones u obligaciones dentro de la empresa y lo que aporta a ella, los cuales pueden ser de manera adecuada o superior al estándar, asimismo cuenta con una fórmula para medir el desempeño laboral.

2.2.2.2. Condiciones de *Trabajo*.

- *Condiciones físicas*

Si se habla de condiciones físicas o materiales en el lugar de trabajo se hace referencia a la “Ergonomía”, es por ello que se define como una ciencia que estudia la relación entre el ser humano y los elementos que lo rodean y son utilizados por él, conformado por un sistema, como, por ejemplo, en el centro de labores, la mesa o silla donde realiza las actividades el trabajador de estar en malas condiciones o por simplemente no adaptarse al cuerpo físico del trabajador se puede generar una insatisfacción; es por ello que, la ergonomía tiene el fin de optimizar el bienestar de cada

persona y el resultado que se obtenga dentro de un sistema. Además, se menciona que la ergonomía tiene cuatro elementos: multidisciplinariedad, significa que tiene distintas disciplinas que participan en la distribución de un espacio laboral, o bien para resolver el problema ergonómico; el concepto sistémico, consiste en el estudio de las variables que influyen en una situación laboral y su interacción entre ellas con los agentes que lo conforman para que funcionen en forma armoniosa; interés prioritario por la persona, consiste en la preocupación del bienestar del trabajador que es un sujeto activo en búsqueda de su propia realización y de soluciones para los problemas del trabajo; interés por aumento del rendimiento, este elemento tiene como objetivo disminuir los costos del sistema productivo Obregón (2016). Tal como se menciona, la ergonomía busca adaptar las condiciones físicas o materiales a cada persona para lograr una satisfacción laboral y por ende una mayor productividad.

- *Políticas administrativas*

Las políticas administrativas vienen a ser las políticas o normas que tiene toda organización, en la cual se puede llegar a dar disconformidades entre las políticas y el capital humano de la organización generándose una insatisfacción laboral; es por ello que, se define para tener un enfoque más claro, toda organización ya sea pública o privada establece políticas en la cual se fijan diversas normas internas de trabajo con el objetivo de asegurar el cumplimiento de parámetros, los cuales deben estar dentro de la visión y misión organizacional. Las políticas organizacionales están formadas por normas o reglas internas que todo integrante de la organización está en la obligación de cumplir, normalmente estas políticas son establecidas de acuerdo a costumbres o cultura, por la jerarquía más alta en la organización, mayormente las gerencias (Alles, 2015). Las políticas administrativas u organizacionales son de suma importancia dentro de toda organización por lo ya mencionado, se entiende que dichas políticas están conformadas por

las normas establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) de toda organización. Este indicador es de suma importancia para establecer la satisfacción de las áreas usuarias en base a las políticas organizacionales.

Es decir, las políticas administrativas son aquellas que permiten que una empresa se mantenga organizada y más importante aún, marca las pautas a seguir ante cualquier problemática interna o externa; que tenga que ver con el personal y sus funciones, por lo que permite optimizar el trabajo y minimizar los tiempos de conflictos; las mismas se adaptan a las costumbres, cultura e incluso a las diferentes jerarquías que exista dentro de la organización.

2.2.2.3. *Reconocimiento personal y social.*

- *Relaciones sociales.*

Las relaciones sociales son un factor de importancia, ya que, es utilizado para determinar la satisfacción laboral en el Test de Sonia Palma, por lo cual en ocasiones se puede hallar que hay una insatisfacción por las relaciones que existen entre los trabajadores; por ello, las relaciones entre individuos se forman en base a intereses individuales ya sean relaciones de competencia, rivalidad o relaciones sociales formadas por indiferencia con las demás personas. La sociedad que se establece en un lugar determinado como en una organización; por ejemplo, usualmente se forman de relaciones frías, en donde se privan la variedad de intereses y el cálculo. Diaz & Rodríguez (2018). En efecto, las relaciones sociales, surgen por un interés individual de conseguir u obtener algo de otra persona, normalmente esto puede llegar a ser común en una organización, donde los intereses de superación profesional, sean mayor a los de crear un buen ambiente

laboral y, por ende, una satisfacción en cada integrante de un área usuaria o una organización en general.

- *Desarrollo personal.*

El desarrollo personal de una persona engloba las potencialidades ya sea sobre su intelecto, o sus talentos específicos Jiménez (2018) refiere que el desarrollo personal también tiene que ver con las metas personales que una persona se plantea, así como también con los objetivos que se establece y la manera en que pueda cumplirlas; pero siempre teniendo el reconocimiento de su propio talento, por lo cual el desarrollo personal tiene que ver mucho con la inteligencia emocional de cada uno, adicional a ello la motivación es un punto esencial para que la persona pueda mejorar las decisiones que puedan tomar. De alguna manera el desarrollo personal ayuda a mejorar o modificar nuestras costumbres o conductas, ya que es una actividad constante con uno mismo, porque cada persona crece individualmente a su manera, ya sea profesionalmente o como persona.

Por tanto, el crecimiento y desarrollo personal dentro de una empresa es un factor vital, ya que no sólo tiene que ver con la satisfacción del trabajador, sino que entre mejor se sienta y más se forme el empleado en su área, más aumentará su productividad y su sentimiento de identidad con la empresa, lo que garantiza un mejor desempeño laboral.

- *Relación con la autoridad.*

La relación con la autoridad tiene que ver con el trabajador y superior, lo cual básicamente es la valoración que tiene el superior con sus trabajadores; es decir, que tan valorados se sienten ellos por su jefe directo, debido a que, para que haya un buen clima laboral mucho tiene que ver el comportamiento del superior con sus trabajadores; es decir, si el jefe directo reconoce, felicita y muestra interés por el trabajo que realiza cada uno de

los trabajadores, ellos se encontrarán satisfechos con el reconocimiento brindado, Díaz y Rodríguez (2018) refieren que no todo depende del jefe directo sino que también depende del trabajador; es decir, el clima laboral también está sujeto a qué tipo de comunicación se pueda llegar a entablar porque de eso surge un buen rendimiento por parte de los trabajadores, debido a que, todo está basado en el tipo de trato que se brindan y el respeto mutuo.

Por tanto, el factor clave del clima laboral es la relación que se tenga dentro de una empresa entre los subordinados y los subordinantes. Por eso, se fomentan valores como el respeto, la honestidad, la tolerancia y la cordialidad. Y, lo que definitivamente evitará problemas a largo plazo, será una comunicación efectiva. Entre más y más claro se comuniquen ambas partes, menos conflictos habrá y mayor productividad se generará como consecuencia natural.

2.2.2.4. Beneficios económicos.

- Beneficios laborales.

Todo trabajador debe contar con ciertos beneficios laborales. La organización debe brindarle al trabajador de manera obligatoria, por lo tanto los beneficios laborales, son la principal motivación para que los trabajadores realicen sus actividades de una manera mucho más eficiente y eficaz; ya que, un trabajador lo que espera es que se le reconozca por los servicios que está prestando a la organización, debido a que, mediante la remuneración que se les brinda, la organización puede retener el talento humano que necesita, Obregón (2016). Tal y como se menciona los trabajadores buscan principalmente ser bien remunerados y contar con diversos beneficios como un seguro médico, ya que, muchas veces ese seguro no solo es para él sino que también para su familia, así como también las vacaciones, bonos de alimentación, entre otros beneficios.

2.3. Definición de términos básicos

Actuaciones preparatorias

El área usuaria es la que debe formular de manera objetiva los denominados términos de referencias, así como las técnicas o directamente el expediente técnico, además de dar a conocer el fin del contrato y de encontrarse centrado en el cumplimiento de las funciones de la entidad (Congreso Nacional de la República, 2014).

Contrato y ejecución

Todo contrato tiene que ser llevado de manera escrita y debe incluir las cláusulas que corresponden, siendo estas solución de controversias, garantías y resolución de contrato por incumplimiento; además debe estar ajustado a la proforma que incluye los procedimientos de selección con o sin modificaciones aprobadas por la Entidad. (ley N° 30225, 2014)

Métodos de contratación

Los métodos o modalidades de contratación del estado existen para que se pueda tener con seguridad lo que son los cumplimientos de las finalidades de las entidades públicas, ya que el Estado lo que realiza es la contratación con las entidades privadas de la prestación de sus servicios, así como también el que puedan realizar una ejecución de las obras o también el suministro de bienes. (Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas, 2016)

Planificación

No es otra cosa que un plan anual de contrataciones, que a su vez se puede definir como ese documento o instrumento de una gestión que se realiza, lo cual sirve para evaluar, programar o difundir las necesidades de los bienes, ya sea mediante obras o servicios que necesita una entidad para cumplir con sus diferentes fines que presente dicha entidad (Actualidad Gubernamental, N° 85, 2015).

Proceso de contratación

Siendo este centrado en una gestión por resultados que deben obtenerse de las contrataciones de los servicios, bienes y obras, de tal forma que estas sean realizadas de manera óptima, oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad (El Peruano, 2018).

Satisfacción

La satisfacción laboral está relacionada a la productividad de cada trabajador, por lo cual es de suma importancia para todo tipo de organización ya sea pública o privada, siendo campo, Fairlie (2013).

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

Existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento del proceso de contratación de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- a. Existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre la planificación y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.
- b. Existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre las actuaciones preparatorias y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.
- c. Existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre los métodos de contratación y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

d. Existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre el contrato y su ejecución y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

3.2. Variables

Variable 1: Nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la Ley N° 30225

Variable 2: La satisfacción del área usuaria.

3.3. Operacionalización de variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº de Ítems y/o test
Nivel de conocimiento del proceso de contratación de la ley N° 30225	Planificación	Plan Anual de Contrataciones	1 y 2
	Actuaciones Preparatorias	Requerimiento	3
		Homologación de requerimientos	4
		Valor estimado y valor referencial	5
		Certificación de crédito presupuestario	6
		Prohibición de fraccionamiento	7
	Métodos de contratación	Licitación pública y concurso publico	8
		Adjudicación simplificada	9
		Selección de consultores individuales	10
		Comparación de precios	11
		Subasta inversa electrónica	12
		Contrataciones directas	13
		Métodos especiales de contratación	14
	El contrato y su ejecución	El contrato	15
		Garantías	16
		Subcontratación	17
		Cesión de derechos y de posición contractual	18
		Resolución de los contratos	19
		Adelantos	20
		Pago	21
	Responsabilidad del contratista	22	
	La satisfacción del área usuaria	Significación de la tarea	Desempeño en la tarea
Condiciones de trabajo		Condiciones físicas y/o materiales	
		Políticas administrativas	
Reconocimiento personal y social		Relaciones sociales	
		Desarrollo personal	
		Relación con la autoridad	
Beneficios económicos		Beneficios laborales y/o remunerativos	

Capítulo IV

Metodología

4.1. Enfoque de investigación

El estudio presentado tuvo un enfoque del tipo cuantitativo, el cual, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) se emplea la recolección de la información para contrar la hipótesis en base al análisis estadístico con la finalidad de corroborar las teorías. Por tanto, la presente investigación caracterizó y cuantificó el nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225 y satisfacción del área usuaria.

4.2. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada, ya que, se caracteriza por utilizar las teorías y leyes científicas que han sido probadas, para así poder explicar y dar solución a una problemática (Tacillo, 2008). Como lo menciona la teoría, se pretende utilizar la teoría para poder explicar y solucionar el problema que ocurre en la municipalidad de Chaclacayo.

4.3. Diseño de investigación

Correspondió a un de diseño no experimental porque no se pretende manipular ninguna de las dos variables, tampoco se pueden sustituir la variable independiente,

además de observarse los sucesos como se presentan en el contexto real (Tacillo, 2008, pág. 88).

4.4. Nivel de investigación

La presente investigación perteneció a un nivel correlacional. “El nivel relacional permite medir qué tanta relación hay entre dos o más variables. Se tiene como objetivo saber el comportamiento de una variable con la otra; es decir, su relación entre ambas ya sea positiva o negativa” (Palella & Martins, 2012, p. 94). Por lo tanto, la presente investigación fue de nivel relacional porque realiza un estudio de la frecuencia de las estrategias didácticas y su relación con la motivación de los estudiantes.

4.5. Método

De acuerdo a Hurtado (2010), el método hipotético deductivo implica tener una teoría previa a partir de la que se derivarán las hipótesis de investigación. El marco teórico es la parte del estudio que sustenta las teorías a partir de las cuales se construyen las hipótesis. En la presente investigación se definieron ambas variables en el marco teórico y se construyeron los instrumentos para medirlas a partir de las teorías descritas en él, y a partir de este surgen las hipótesis planteadas, así, este estudio es de método hipotético deductivo.

4.6. Población y muestra

Población

En esta investigación, la población que se estudió estuvo conformada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo. Estos fueron 86 trabajadores en total.

Muestra

Para este estudio se tomó toda la población, en vista de que es una población pequeña, entonces se incluyó en el estudio los 86 trabajadores.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnica.

La técnica de investigación consiste en las estrategias de la recolección de los datos. Es por ello que se empleó como técnica la encuesta para ambas variables de estudio.

4.7.2. Instrumentos.

Los instrumentos de investigación hacen referencia en dónde se deben registrar los datos obtenidos respecto a las variables de estudio. Para el presente estudio se empleó para la primera variable una prueba de conocimiento, que estuvo compuesto por 22 ítems donde cada pregunta tuvo una respuesta verdadera y para la segunda variable se empleó un cuestionario de tipo escala Likert de 36 ítems, cuyas escalas valorativas fueron 1 = Totalmente desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = indeciso; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo.

4.8. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Para obtener resultados consistentes y eficientes, se realizó la confiabilidad a los instrumentos de estudio. Respecto a la variable conocimiento del proceso de contrataciones, se empleó la prueba Kr20 Kurder – Richardson, se obtuvo una confiabilidad de 0.729. Se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna con tendencia marcada. (Apéndice D)

Del mismo modo, para la variable satisfacción del área usuaria, se empleó la prueba Alfa de Crombach para determinar la fiabilidad, que dio como resultado 0.98. Se

determinó que el instrumento de medición es de consistencia interna con tendencia muy alta. (Apéndice D)

4.9. Contratación de las hipótesis

En la presente investigación se realizó una formulación para obtener un cuestionario que pueda medir el nivel de conocimiento y se utilizó un test para determinar la satisfacción, dicho esto, los datos obtenidos mediante los instrumentos van a ser procesados mediante Excel y un software estadístico que es el SPSS en su versión 24, se introducirán las variables, y demás datos obtenidos para validar la hipótesis y obtener información plasmados en gráficos y tablas estadísticas relevantes para la investigación.

Capítulo V.

Resultado

5.1. Presentación y análisis de los resultados

5.1.1. Análisis descriptivo.

Tabla 2

Nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	69	80.2
Regular	12	14.0
Alto	5	5.8
Total	86	100.0

NOTA: Conocimiento de los encuestados sobre el proceso de contrataciones

Fuente: Autoría propia

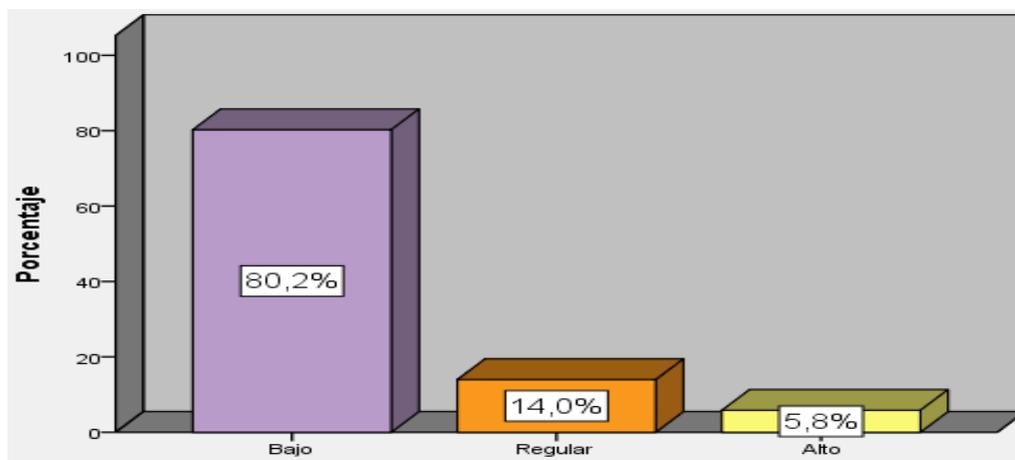


Figura 2. Nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225

Fuente: Autoría propia

Interpretación

En la tabla 2 y figura 2 se muestra los resultados respecto al nivel de conocimiento sobre el proceso de contrataciones según la Ley N° 30225 por parte de los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo. Del 100% (86) de los trabajadores se identificó que el 80.2% (69) presentan un bajo conocimiento sobre el proceso de contrataciones, el 14% (12) cuenta con un conocimiento regular y solo el 5.8% (5) de los trabajadores cuenta con un conocimiento alto respecto a los procesos de contratación.

Tabla 3
Nivel de conocimiento sobre la planificación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	29.1
Regular	43	50.0
Alto	18	20.9
Total	86	100.0

NOTA: Nivel de conocimiento sobre la planificación

Fuente: Autoría propia

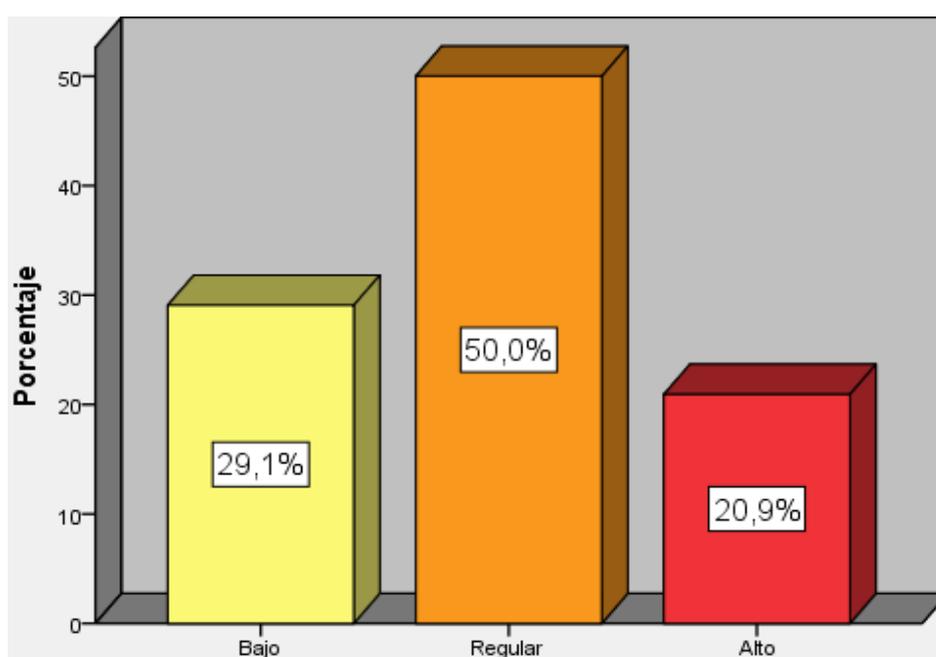


Figura 3. Nivel de conocimiento sobre la planificación.

Fuente: Autoría propia.

Interpretación

En la tabla 3 y figura 3 se muestra los resultados respecto al nivel de conocimiento sobre la planificación por parte de los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo. Del 100% (86) de los trabajadores se identificó que el 29.1% (25) presentan un bajo conocimiento sobre la planeación, el 50% (43) cuenta con un conocimiento regular y solo el 20.9% (18) de los trabajadores cuenta con un conocimiento alto respecto a la planificación.

Tabla 4
Nivel de conocimiento sobre actuaciones preparatorias

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	56	65.1
Regular	29	33.7
Alto	1	1.2
Total	86	100.0

NOTA: Nivel del conocimiento sobre las actuaciones preparativas
Fuente: Autoría propia

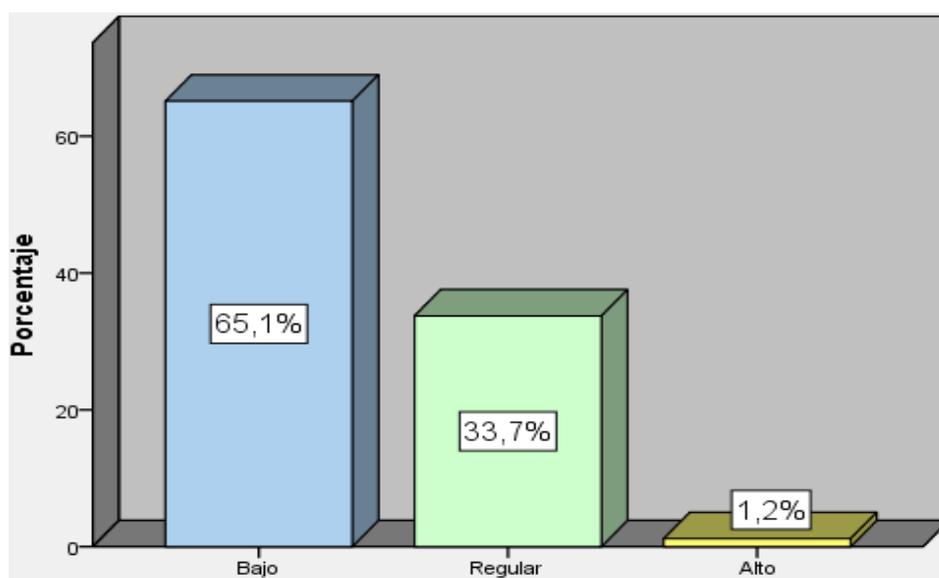


Figura 4. Nivel de conocimiento sobre actuaciones preparatorias.

Fuente: Autoría propia

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 se muestra los resultados respecto al nivel de conocimiento sobre las actuaciones preparatorias por parte de los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo. Del 100% (86) de los trabajadores se identificó que el 65.1% (56) presentan un bajo conocimiento sobre las actuaciones preparatorias, el 33.7% (29) cuenta con un conocimiento regular y solo el 1.2% (1) de los trabajadores cuenta con un conocimiento alto respecto a las actuaciones preparatorias.

Tabla 5
Nivel de conocimiento sobre métodos de contratación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	43	50.0
Regular	39	45.3
Alto	4	4.7
Total	86	100.0

NOTA: conocimiento sobre los métodos de contratación
Fuente: Autoría propia.

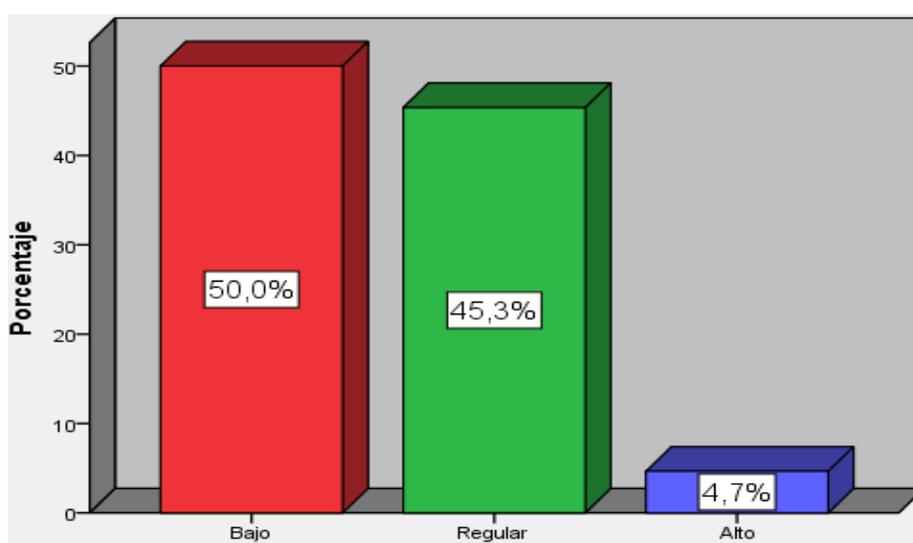


Figura 5. Nivel de conocimiento sobre métodos de contratación.

Fuente: Autoría propia.

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5 se muestra los resultados respecto al nivel de conocimiento sobre los métodos de contratación por parte de los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo. Del 100% (86) de los trabajadores se identificó que el 50% (43) presentan un bajo conocimiento sobre los métodos de contratación, el 45.3% (39) cuenta con un conocimiento regular y solo el 4.7% (4) de los trabajadores cuenta con un conocimiento alto respecto a los métodos de contratación.

Tabla6
Nivel de conocimiento sobre el contrato y su ejecución

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	60	69.8
Regular	25	29.1
Alto	1	1.2
Total	86	100.0

NOTA: Conocimiento sobre contrato y su ejecución.

Fuente: Autoría propia.

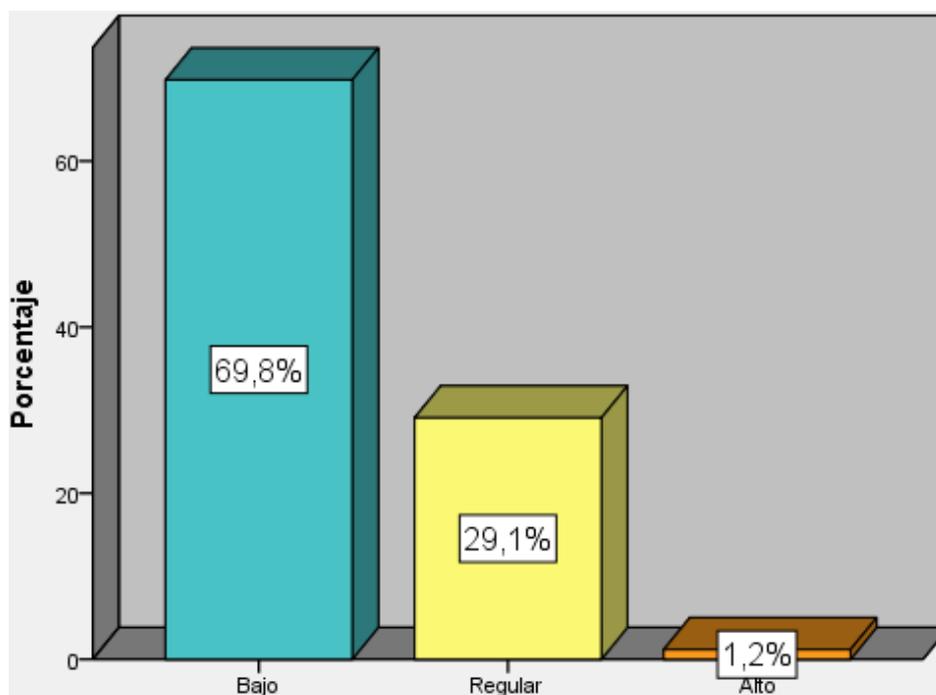


Figura 6. Nivel de conocimiento sobre el contrato y su ejecución.

Fuente: Autoría propia

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 6 se muestra los resultados respecto al nivel de conocimiento sobre los contratos y ejecución por parte de los trabajadores de la Municipalidad de Chaclacayo. Del 100% (86) de los trabajadores se identificó que el 69.8% (60) presentan un bajo conocimiento sobre los contratos y su ejecución, el 29.1% (25) cuenta con un conocimiento regular y solo el 1.2% (1) de los trabajadores cuenta con un conocimiento alto respecto a los contratos y ejecución.

Tabla 7
Satisfacción del área usuaria

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Baja	60	69.8
Parcial insatisfacción laboral	12	14.0
Regular	7	8.1
Parcial satisfacción laboral	4	4.7
Alta	3	3.5
Total	86	100.0

*NOTA: Diagnostico de satisfacción del área usuaria.
Fuente: Autoría propia.*

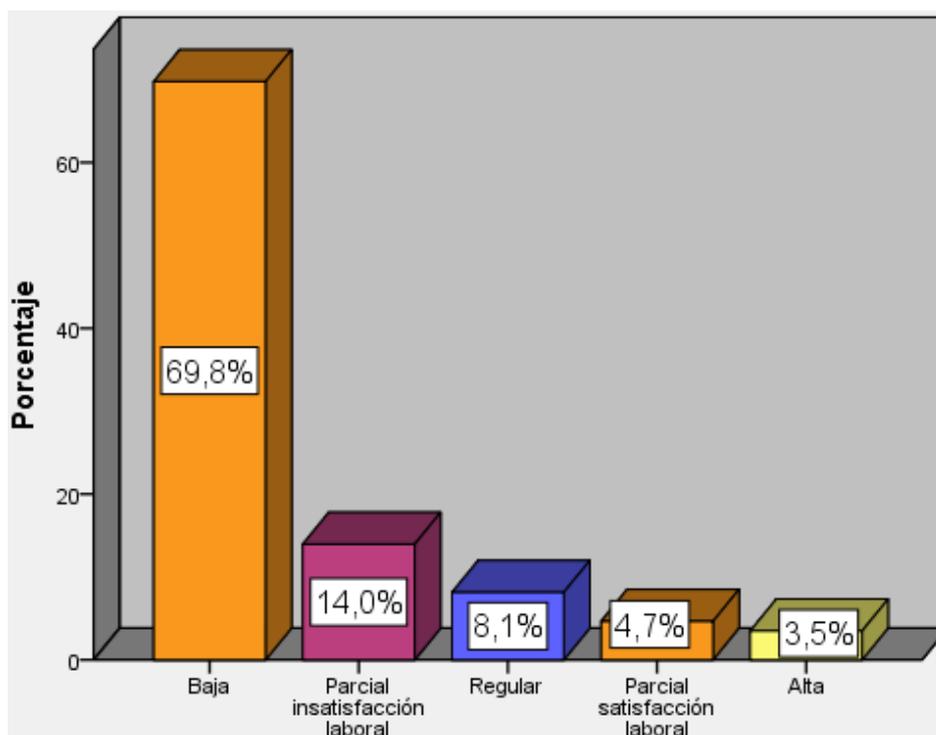


Figura 7. Satisfacción del área usuaria.

Fuente: Autoría propia.

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 7 se muestra los resultados respecto a la satisfacción de los trabajadores del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo. Del 100% (86) de los trabajadores, se identificó que el 69.8% (60) se encuentran con una baja satisfacción laboral, el 14% (12) se sienten parcialmente insatisfechos, el 8.1% (7) presentan satisfacción regular, 4.7% (4) de los trabajadores se encuentran parcialmente satisfechos y solo el 3.5% (3) de los trabajadores del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo cuentan una satisfacción alta.

5.1.2 Análisis inferencial

Identificar la relación entre el nivel de conocimiento sobre la planificación y la satisfacción del área usuario de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

Tabla 8.
Correlación entre nivel de conocimiento sobre la planificación y la satisfacción

Descripción		Planificación	Satisfacción laboral
Planificación	Coefficiente de correlación	1.000	0,235*
	Sig. (bilateral)		0.030
Rho de Spearman	N	86	86
	Coefficiente de correlación	0,235*	1.000
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	0.030	
	N	86	86

NOTA: correlación entre el nivel del conocimiento de la planificación y la satisfacción de usuarios. Fuente: Autoría propia.

Interpretación:

En la tabla 8 se muestra la correlación entre el nivel de conocimiento sobre la planificación y la satisfacción del área usuaria. Donde se observa que el valor del Sig. Bilateral es igual a 0.030 menor al nivel de significancia 0.05. De acuerdo a ello con un nivel de confianza del 95% existe suficiente evidencia empírica para manifestar que se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se afirma que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre la planificación y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018. Del mismo modo se identificó mediante la prueba Rho de Spearman un grado de correlación positiva de 0.235. Conclusión, a medida que los trabajadores cuenten con menor conocimiento sobre la planificación menor será la satisfacción de los trabajadores del área usuaria.

Determinar la relación entre el nivel de conocimiento sobre las actuaciones preparatorias y la satisfacción del área usuario de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

Tabla 9.

Correlación entre nivel de conocimiento sobre las actuaciones preparatorias y la satisfacción.

Descripción		Actuaciones preparatorias	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Actuaciones preparatorias	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,226*
	Satisfacción laboral	N	86
		Coefficiente de correlación	0,226*
		Sig. (bilateral)	0.036
		N	86

NOTA: Correlación entre el nivel de actuaciones preparatorias y la satisfacción. Fuente: Autoría propia

Interpretación:

En la tabla 9 se muestra la correlación entre el nivel de conocimiento sobre las actuaciones preparatorias y la satisfacción del área usuaria. Donde se observa que el valor del Sig. Bilateral es igual a 0.030 menor al nivel de significancia 0.05. De acuerdo a ello con un nivel de confianza del 95% existe suficiente evidencia empírica para manifestar que se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se afirma que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre las actuaciones preparatorias y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018. Del mismo modo se identificó mediante la prueba Rho de Spearman un grado de correlación positiva de 0.226. Conclusión, a medida que los trabajadores cuenten con menor conocimiento sobre las actuaciones preparatorias menor será la satisfacción de los trabajadores del área usuaria.

Demostrar la relación entre el nivel de conocimiento sobre los métodos de contratación y la satisfacción del área usuario de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

Tabla 10.

Correlación entre nivel de conocimiento sobre métodos de contratación y la satisfacción.

Descripción		Métodos de contratación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Métodos de contratación	1.000	0,215*
		Coefficiente de correlación	0.047
		Sig. (bilateral)	86
		N	86
	Satisfacción laboral	0,215*	1.000
		Coefficiente de correlación	.047
		Sig. (bilateral)	86
		N	86

NOTA: Correlación entre el conocimiento sobre métodos de contratación y la satisfacción.

Fuente: Autoría propia

Interpretación:

En la tabla 10 se muestra la correlación entre el nivel de conocimiento sobre los métodos de contratación y la satisfacción del área usuaria. Donde se observa que el valor del Sig. Bilateral es igual a 0.030 menor al nivel de significancia 0.05. De acuerdo a ello con un nivel de confianza del 95% existe suficiente evidencia empírica para manifestar que se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se afirma que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre los métodos de contratación y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018. Del mismo modo se identificó mediante la prueba Rho de Spearman un grado de correlación positiva de 0.215. Conclusión, a medida que los trabajadores cuenten con menor conocimiento sobre los métodos de contratación menor será la satisfacción de los trabajadores del área usuaria.

Identificar la relación entre el nivel de conocimiento sobre el contrato y su ejecución y la satisfacción del área usuario de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

Tabla 11

Correlación entre nivel de conocimiento sobre contrato y ejecución y la satisfacción.

Descripción		Contrato y ejecución	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Contrato y ejecución	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0,369**
	Satisfacción laboral	N	86
		Coefficiente de correlación	0,369**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	86

NOTA: Correlación entre el conocimiento sobre contrato y la ejecución y satisfacción

Fuente: Autoría propia

Interpretación:

En la tabla 11 se muestra la correlación entre el nivel de conocimiento sobre los contratos y ejecución y la satisfacción del área usuaria. Donde se observa que el valor del Sig. Bilateral es igual a 0.030 menor al nivel de significancia 0.05. De acuerdo a ello con un nivel de confianza del 95% existe suficiente evidencia empírica para manifestar que se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se afirma que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre el contrato y ejecución y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018. Del mismo modo, se identificó mediante la prueba Rho de Spearman un grado de correlación positiva de 0.369. Conclusión, a medida que los trabajadores cuenten con menor conocimiento sobre el contrato y ejecución menor será la satisfacción de los trabajadores del área usuaria.

Determinar la relación entre el nivel de conocimiento del proceso de contratación de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuario de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

Tabla 12

Correlación entre nivel de conocimiento sobre proceso de contratación y la satisfacción.

Descripción		Proceso de contratación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman			
		Coefficiente de correlación	1.000
	Proceso de contratación	Sig. (bilateral)	0,461**
		N	86
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,461**
		Sig. (bilateral)	.000
	N	86	

NOTA: Correlación entre el nivel de conocimiento sobre el proceso de contratación y la satisfacción del usuario. Fuente: Autoría propia

Interpretación:

En la tabla 12 se muestra la correlación entre el nivel de conocimiento sobre proceso de contrataciones y la satisfacción del área usuaria. Donde se observa que el valor del Sig. Bilateral es igual a 0.030 menor al nivel de significancia 0.05. De acuerdo a ello con un nivel de confianza del 95% existe suficiente evidencia empírica para manifestar que se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se afirma que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018. Del mismo modo se identificó mediante la prueba Rho de Spearman un grado de correlación positiva de 0.461.

Conclusión, a medida que los trabajadores cuenten con menor conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225 menor será la satisfacción de los trabajadores del área usuaria.

5.2 **Discusión de resultados**

A partir de los resultados identificados, se acepta la hipótesis alterna de investigación que establece que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

Este resultado tiene estrecha relación con lo mencionado por la ley N° 30225 que sostiene que la norma tiene por finalidad establecer parámetros orientados a maximizar el valor de los recursos públicos que se invierten y a promover la actuación bajo el enfoque de gestión por resultados en las contrataciones de bienes, servicios y obras, de tal manera que estas se efectúen en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad que permitan el cumplimiento de los fines públicos y tengan una repercusión positiva en las condiciones de vida de los ciudadanos. Ello es acorde con lo que se identificó en la investigación.

La investigación presenta congruencia con los resultados evidenciados por Napán (2018) ya que este autor afirma que recepción y verificación de bienes (en otras palabras, el proceso logístico) sí influye en lo que tiene que ver con la satisfacción del cliente. La presente investigación permite contrastar las dimensiones e indicadores ya que las variables son proceso logístico y satisfacción, por ende, ello orienta a un mejor enfoque de las dimensiones a investigar. A ello se suma a lo evidenciado por Carrascal (2016) quien también identificó que existe una inadecuada aplicación de la ley de contrataciones del estado y su reglamento, lo cual influye negativamente en la ejecución de distintos tipos de procesos de selección y sistemas de contrataciones de bienes, servicios y obras de dicha municipalidad. La presente investigación permite orientar y contrastar la revisión de la literatura para el marco teórico respecto a la Ley de contrataciones del estado.

Ahora bien, en lo que tiene relación con el nivel de conocimiento para la planificación y, sobre todo, para la satisfacción del usuario, esta investigación demuestra que sí existe una relación significativa entre ambos en lo que respecta a la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

Los resultados presentan estrecha relación con lo mencionado por el Congreso Nacional de la República (2014). Esto se debe a que cada entidad del Estado que se halle bajo la Ley de Contrataciones del Estado ha de presentar obligatoriamente un PAC y esto supone que, para poder realizar su formulación, cada primer semestre de cada año debe llevarse a cabo una fase: la de formulación y programación presupuestaria, ambas del siguiente año fiscal. Y la forma adecuada de hacerlo de manera ordenada es a través de un cuadro de necesidades, ya que es éste el que permite establecer objetivos a mediano plazo. Los resultados presentan congruencia con las investigaciones realizadas por Jiménez (2018), quien demostró que se necesita mejorar el sistema de gestión logística en dicho lugar de salud debido a que hay ciertos porcentajes en la que se puede calificar que prácticamente un 50% en el sector compras se indica que la eficiencia es muy pobre, lo cual se debe realizar un cambio lo más rápido posible, adicional a ello los materiales se encuentran en mal estado.

En lo que respecta entre el nivel de conocimiento sobre las actuaciones preparatorias y la satisfacción del área usuaria, se demostró que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre las actuaciones preparatorias y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

Los resultados presentan estrecha relación por lo mencionado por el Congreso Nacional de la República (2014) quienes indican que toda contratación surge en base a una necesidad de un área usuaria que no está satisfecha o que requiere un bien o servicio para

cumplir con sus funciones; es por ello que el requerimiento es la fase inicial para un proceso de selección de una empresa que pueda cubrir esa necesidad de bien, servicio o de ser el caso una obra. Es así como se establece, que el área usuaria es la que debe formular de forma objetiva las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico además de dar a conocer la finalidad de la contratación.

Los resultados presentan congruencia con las investigaciones realizadas por Silva (2017) quien demuestra que existe una relación directa y significativa entre el control interno y el proceso logístico, la gestión de contrataciones, y la gestión de almacenes, en la Oficina de abastecimiento del Ministerio de Agricultura y Riego. A ello se suma los resultados evidenciados por Flores (2015) quien evidencia que los procedimientos de requerimientos de compra de materiales y/o suministros utilizados en la actualidad, conduce a un exceso de almacenamiento de productos en los almacenes de la EP-EMAPA-A, además de ellos el personal que trabaja en las bodegas o almacenes puede llegar a ser insuficiente. Esta investigación permite orientar el estudio de la presente, ya que da un mayor enfoque a las gestiones logísticas en el sector público de otro país, lo cual conlleva a un contraste de información nacional e internacional.

En lo que respecta entre el nivel de conocimiento sobre los métodos de contratación y la satisfacción del área usuaria, se demostró que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre los métodos de contratación y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

Los resultados presentan estrecha relación por lo mencionado por el Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas (2016), quienes indican que los métodos o modalidades de contratación del Estado, existen para que se pueda tener con seguridad lo que son los cumplimientos de las finalidades de las entidades públicas; ya que el Estado lo

que realiza es la contratación con las entidades privadas de la prestación de sus servicios PAC. Los resultados presentan congruencia con la investigación realizada por Mayhua y Ramos (2017), quien demuestra que las compras de útiles de escritorio por convenio marco se relaciona de forma positiva débil con la satisfacción de las áreas usuarias de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica en el periodo 2015.

En lo que respecta entre el nivel de conocimiento sobre el contrato y su ejecución y la satisfacción del área usuaria, se demostró que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre el contrato y su ejecución y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.

Los resultados presentan estrecha relación con lo mencionado por la ley N° 30225 (2014) donde se indica que una vez que se selecciona al proveedor prestador de bienes, servicios u obras, ya haya sido a través de contratación directa o por un proceso de selección, se debe celebrar el contrato; es por ello que, todo contrato debe celebrarse por escrito, y debe incluir las cláusulas que corresponden. Los resultados presentan congruencia con las investigaciones realizada por Palate (2015) quien demuestra que si se aplica o se utiliza un inadecuado modelo de gestión logística será imposible mejorar los procesos que se necesita para optimar los tiempos y recursos que la empresa requiere.

Conclusiones

- a. Se llegó a identificar que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre la planificación y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018. Se identificó mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman un grado de correlación positiva de 0.235 con un Sig. Bilateral 0.030 menor al nivel de significancia 5%. Lo que permitió corroborar con un nivel de confianza del 95% que existe suficiente evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula.

- b. Se logró determinar que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre las actuaciones preparatorias y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018. Se identificó mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman un grado de correlación positiva de 0.226 con un Sig. Bilateral 0.036 menor al nivel de significancia 5%. Lo que permitió corroborar con un nivel de confianza del 95% que existe suficiente evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula.

- c. Se logró demostrar que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre los métodos de contratación y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018. Se identificó mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman un grado de correlación positiva de 0.215 con un Sig. Bilateral 0.047 menor al nivel de significancia 5%. Lo que permitió corroborar

con un nivel de confianza del 95% que existe suficiente evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula.

d. Se logró identificar que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre el contrato y su ejecución y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018. Se identificó mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman un grado de correlación positiva de 0.369 con un Sig. Bilateral 0.000 menor al nivel de significancia 5%. Lo que permitió corroborar con un nivel de confianza del 95% que existe suficiente evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula.

e. Se llegó a determinar que existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018. Se identificó mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman un grado de correlación positiva de 0.461 con un Sig. Bilateral 0.000 menor al nivel de significancia 5%. Lo que permitió corroborar con un nivel de confianza del 95% que existe suficiente evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula.

Recomendaciones

- a. El personal responsable de recursos humanos debe realizar capacitaciones a los trabajadores que vienen realizando las planificaciones en el proceso de contrataciones, con la finalidad de que las actividades se puedan evaluar y programar de acuerdo a las necesidades de los bienes y servicios.
- b. Realizar capacitaciones a los trabajadores responsables de las distintas áreas usuarias sobre la formulación y elaboración de requerimiento, con la finalidad de que todas las contrataciones de los bienes y servicios estén orientadas al cumplimiento de las metas y objetivos de la Institución.
- c. Los responsables del área de recursos humanos deben brindar capacitaciones a los trabajadores sobre los métodos de contratación, con la finalidad de proporcionarle los distintos criterios que se toman en cuenta al momento de contratar un servicio o adquirir un bien de una institución privada.
- d. A los trabajadores involucrados en el proceso de contratación, una vez seleccionado al proveedor de los bienes y prestadores de los servicios que hayan sido por contratación directa o por un proceso de selección, se debe celebrar el contrato en los periodos establecidos de acuerdo a lo que estipula la normativa. Con la finalidad de brindar la libre transparencia en todos los procesos.
- e. A los responsables de las distintas áreas de la Municipalidad de Chaclacayo solicitar asesoría externa o asesoría al propio Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado quienes orientarían de forma eficiente y eficaz el proceso de contrataciones de la ley N° 30225, con la finalidad de mejorar la satisfacción de las distintas áreas usuarias de la entidad edil.

Referencias

- ABC, C. (21 de 01 de 2019). A través de la OEI, entes “puentean” también a Contrataciones Públicas. *Color ABC*. Recuperado de <http://www.abc.com.py/edicion-impresa/economia/a-traves-de-la-oei-entes-puentean-tambien-a-contrataciones-publicas-1779446.html?fbclid=IwAR0t6fD9Ec3yy1jXSNfCK3iw2TRvc27DbNIrcIZGjZX1P6Iw05PNHv55YP8>
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de RR.HH.* (3a edición ed., Vol. Volumen I). Ediciones Granica. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=FuMRCgAAQBAJ&pg=PA28&dq=define:+politica+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiuuYHz2IngAhVH0KwKHXS7ARMQ6AEINzAD#v=onepage&q=define%3A%20politica%20organizacional&f=false>
- Carrillo, A. (2018). *Percepcion del ambiente físico de trabajo y su relación con la satisfaccion laboral y el compromiso organizacional en una institución del sector público.* Tesis de pre-grado. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2018/mayo/0773811/Index.html?fbclid=IwAR0yKvejRjYyrHgUKlpLmqgptl2TDz6T0GH21rIvqzMgFQho97C9EhShgJw>
- Congreso de la Republica. (11 de Julio de 2014). *Ley de contrataciones del Estado.* Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-externa/13832-05-rdn-006-2012-pip-transporte-estudios-en-paquete-mod-anexo-snip-09-10-y-16-2-2-final-531/file>
- Cuesta, A., & Valencia, M. (2014). *Indicadores de gestión humana y del conocimiento en la empresa.* Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=58E0DgAAQBAJ&pg=PA30&dq=%22desempe%C3%B1o+laboral%22&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiNuebHIYngAhURt8KHUAfDLwQ6AEILjAB#v=onepage&q=%22desempe%C3%B1o%20laboral%22&f=false>

- El Peruano. (2018). *Normas legales*. Editora Perú. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/texto-unico-ordenado-de-la-ley-n-30225-ley-de-contratacion-decreto-supremo-n-082-2019-ef-1749200-1>
- Fairlie, E. (Julio de 2013). Diagnóstico del clima laboral entre administrativos nombrados y contratados de la facultad de ciencias administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Gestión en el Tercer Milenio*, Vol. 16(Nº 31), 7-17. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/viewFile/8665/7523>
- Flores, C. (2015). *La integración logística y la gestión financiera de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Ambato*. Tesis de post-grado. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22964>
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación*. Caracas.-
- Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Pública. (2016). *Las modalidades de Contratación en la nueva ley de contrataciones*. Recuperado de <http://incispp.edu.pe/blog/las-modalidades-contratacion-publica-la-nueva-ley-contrataciones-del-estado/>
- Jimenez, E. (2015). *Desarrollo personal y profesional de maestras de educación primaria: aportes de la orientación*. *Actualidades Investigativas en Educación*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44733027029.pdf>
- Jiménez, J. (2018). *Sistema de gestión logística en la gerencia regional de salud Lambayeque para mejorar su eficiencia*. Tesis de pre-grado. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4945>
- Jose Diaz, R. r. (2018). *Introducción a la Sociología para Trabajo Social*. Madrid, España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Sf5wDwAAQBAJ&pg=PT31&dq=relaciones+sociales+en+el+trabajo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiSsaLw7IngAhUHI6wKHTtuCncQ6AEILTAB#v=onepage&q=relaciones%20sociales%20en%20el%20trabajo&f=false>

- Junin, R. (2015). *FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACIONES DE SERVICIOS*. Recuperado de http://www.regionjunin.gob.pe/ver_documento/id/GRJ-225652233512fd3bd5ffb6eb2856665769aab6.pdf/
- Mayhua, L., & Ramos, H. (2017). *Compras de útiles de escritorio por convenio marco y satisfacción de las áreas usuarias de la dirección regional de transportes y comunicaciones Huancavelica*. Tesis de pre-grado. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1727/TESIS%20MAYHUA%20Y%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montes, K. (2014). *Mejoramiento de procesos de negocio en el área de logística de la municipalidad provincial de churcampá*. Tesis de pre-grado. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1445/MEJORAMIENTO%20DE%20PROCESOS%20DE%20NEGOCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morante, L. (2017). *Cambios en el plan anual de contrataciones 2017*. Recuperado de http://aempresarial.com/servicios/revista/85_50_NREQVUQUUSDQLZIYAVZFRMPDYPPGARLZFCWEYYNTRQJCPQBQNAV.pdf
- Napan, M. (2018). *Proceso logístico y satisfacción de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña*. Tesis de post-grado. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13481>
- Obregón, M. (2016). *Fundamentos de ergonomía*. Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4849838&query=ergonomia+laboral>
- Palate, H. (2015). *La gestión de logística y su relación con el control de inventarios en la empresa Ferri comercio Bom-Sam de la ciudad de Ambato*. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9498/1/228%20o.e..pdf>
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Peru21. (31 de 12 de 2018). Se agilizarán procesos con nuevo reglamento de Ley de Contrataciones del Estado. *Peru 21*. Recuperado de

<https://peru21.pe/economia/agilizaran-procesos-nuevo-reglamento-ley-contrataciones-nndc-450372>

- Ponte, A. (2017). *Satisfacción laboral y clima laboral en trabajadores de las instituciones educativas estatales del cercado de Lima*. Tesis de pre-grado. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3353/Ponte_MAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Publicas, I. d. (2016). *Las modalidades de Contratación en la nueva ley de contrataciones*. Recuperado de <http://incispp.edu.pe/blog/las-modalidades-contratacion-publica-la-nueva-ley-contrataciones-del-estado/>
- RPP. (30 de 04 de 2018). Día del Trabajo: ¿Los peruanos son felices en sus empleos? *RPP*. Recuperado de <https://rpp.pe/economia/economia/dia-del-trabajo-los-peruanos-son-felices-en-sus-empleos-noticia-1119772>
- RRHHDigital. (04 de 01 de 2019). En 2018, México destaca en satisfacción laboral. *RRHHDigital*. Recuperado de <http://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/134480/En-2018-Mexico-destaca-en-satisfaccion-laboral-?fbclid=IwAR3VSSXbVckTivxI4hTcAPVTOo-biqBwUq3rmkjSjUIBGDc418XA5H6BO5M>
- Silva, G. (2017). *Control interno y procesos logísticos en el personal administrativo de la Oficina de Abastecimiento y Patrimonio del Ministerio de Agricultura y Riego*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9099>
- Tacillo, E. (2008). *Metodología de investigación científica*. Brazil: Universidad Jaime Bautista y Meza.
- Velez, M. (2018). *Metodología para evaluar la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en el gobierno autónomo descentralizado de Biblian*. Tesis de post-grado. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28320/1/44%20GTH.pdf>
- Vera, J. (2016). *La ley de contrataciones del estado peruano y su eficiencia en los procesos de selección y contratación en la municipalidad provincial sanchez carrion - Huamachuco*. Tesis de pre-grado. Recuperado de

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8575/veraparedes_julissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Apéndices

Apéndice A: Matriz de consistencia

Apéndice B: Instrumento de la variable 1

Apéndice C: Instrumento de la variable 2

Apéndice D: Pruebas de confiabilidad. KR20 de Kurder-Richardson para la variable conocimiento del proceso de contrataciones

Apéndice E: Pruebas de confiabilidad alta de Cronbach para la variable satisfacción del área usuaria

Apéndice F: Base de datos de la primera variable

Apéndice G: Base de datos de la segunda variable

Apéndice H: Instrumento de opinión de experto- Zubieta

Apéndice I: Instrumento de opinión de experto-Hurtado

Apéndice J: Instrumento de opinión de experto-Merino

Apéndice K: Instrumento de opinión de experto - Salinas

Apéndice A: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA		
Prueba General:	Objetivo General:	Hipótesis General:						
¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018?	Determinar la relación entre el nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.	Existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.	Nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225	Planificación	Plan Anual de Contrataciones	Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Nivel: Relacional		
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas:		Actuaciones Preparatorias	Requerimiento		Homologación de requerimientos Valor estimado y valor referencial Certificación de crédito presupuestario Prohibición de fraccionamiento	
¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento sobre la planificación y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018?	Identificar la relación entre el nivel de conocimiento sobre la planificación y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.	Existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre la planificación y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.			Métodos de contratación			Licitación Pública y concurso publico
¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento sobre las actuaciones preparatorias y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018?	Determinar la relación entre el nivel de conocimiento sobre las actuaciones preparatorias y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.	Existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre las actuaciones preparatorias y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.						Adjudicación simplificada
¿Cuál es la relación		Existe una relación						Selección de consultores individuales
				Comparación de precios				
				Subasta inversa electrónica				
				Contrataciones Directas				
				Métodos especiales de contratación				
				El contrato y su ejecución	El contrato			
				Garantías				
				Subcontratación				

entre el nivel de conocimiento sobre los métodos de contrataciones y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018? ¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento sobre el contrato y su ejecución y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018?	Demostrar la relación entre el nivel de conocimiento sobre los métodos de contrataciones y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.	significativa entre el nivel de conocimiento sobre los métodos de contrataciones y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.			Cesión de derechos y de posición contractual	
					Resolución de los contratos	
					Adelantos	
					Pago	
					Responsabilidad del contratista	
	Identificar la relación entre el nivel de conocimiento sobre el contrato y su ejecución y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.	Existe una relación significativa entre el nivel de conocimiento sobre el contrato y su ejecución y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.	La satisfacción del área usuaria	Significación de la tarea	Desempeño en la tarea	
				Condiciones de Trabajo	Condiciones Físicas y/o Materiales	
					Políticas Administrativas	
				Reconocimiento Personal y Social	Relaciones Sociales	
					Desarrollo Personal	
					Relación con la Autoridad	
				Beneficios Económicos	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	

Fuente: Autoría propia.

Apéndice B: Instrumento de la variable 1

Prueba de conocimiento

La presente prueba de conocimiento (tipo examen) pretende determinar el nivel de conocimiento de cada trabajador de la Municipalidad de Chaclacayo respecto a la Ley de Contrataciones del Estado. Se le pide que responda a las siguientes preguntas conforme a sus conocimientos, eligiendo una de las cuatro alternativas.

PLANIFICACIÓN

1. Según la Ley N°30225 las empresas que se encuentren bajo la Ley de contrataciones del Estado deben de contar con:
 - a. Plan operativo
 - b. Plan Anual de Contrataciones (PAC)
 - c. A y B son correctas
 - d. Ninguna de las anteriores

2. Las entidades que deben registrar su información acerca de su PAC, a qué ley o decreto deben estar sujetas:
 - a. Decreto Legislativo N° 1017
 - b. Ley N° 30225
 - c. A y B son correctas
 - d. Ninguna de las anteriores

ACTUACIÓN PREPARATORIAS

3. ¿Quién se encarga de formular de forma objetiva las especificaciones técnicas?
 - a. Área de RRHH
 - b. Área Administrativa
 - c. Área Usuaria
 - d. Ninguna de las anteriores
4. En la homologación de requerimientos todos los bienes y servicios deben estar:
 - a. Uniformizadas o estandarizadas
 - b. Completas
 - c. Ninguna de las anteriores
 - d. A y B son correctas
5. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones son correctas?
 - a. El valor estimado se usa en caso de bienes y servicios
 - b. El valor referencial es para las obras o consultorías
 - c. A y B son correctas
 - d. Ninguna es correcta
6. Es requisito fundamental la Certificación de Crédito Presupuestario para:
 - a. Poder convocar una selección de proveedores
 - b. Poder cumplir con las funciones de las áreas usuarias
 - c. Ninguna es correcta
 - d. La B es correcta
7. ¿Se puede fraccionar la contratación de bienes, servicios u obras?
 - a. Sí se puede
 - b. Está prohibido
 - c. No lo menciona la ley

- d. Ninguna de las anteriores

MÉTODOS DE CONTRATACIÓN

- 8. ¿Para qué se utiliza las Licitaciones Públicas y Concurso Público?
 - a. Para las contrataciones de bienes y obras en el caso de Licitaciones
 - b. Para Filtrar empresas pequeñas
 - c. Para las contrataciones de servicios en el caso de Concurso público
 - d. A y C son correctos
- 9. En adjudicación simplificada:
 - a. No se permite consultores individuales
 - b. En el caso de obras no debe superar los márgenes establecidos por la ley de presupuesto
 - c. Son simples no requieren permiso
 - d. A y B son correctas
- 10. En la selección de consultores individuales solo es utilizable cuando:
 - a. No se requiere un equipo de personal ni apoyo profesional
 - b. Se cumpla con los requisitos primordiales en cuanto a experiencia y calificaciones
 - c. Que se encuentre dentro de los márgenes que establece la ley
 - d. Todas son correctas

11. Se contrata a través de comparación de precios cuando:
 - a. Cuando hay disponibilidad inmediata, fáciles de obtener y están estandarizados
 - b. Hay muchos proveedores
 - c. Existe competencia
 - d. Todas las anteriores
12. La subasta inversa se utiliza para la contratación de bienes o servicios que tengan:
 - a. Estándares de calidad
 - b. Posicionamiento en el mercado
 - c. Una ficha técnica y estén dentro del listado de Bienes y Servicios comunes
 - d. Ninguna de las anteriores
13. Se puede realizar una contratación directa cuando:
 - a. Existe una situación de emergencia por catástrofes
 - b. Cuando hay desabastecimiento comprobado
 - c. Para contrataciones de carácter secreto
 - d. Todas las anteriores
14. Los métodos especiales de contratación consisten en:
 - a. Realizar la contratación de bienes o servicios sin procedimiento de selección
 - b. Escoger de una lista de proveedores que está en el Catálogo Electrónico de Acuerdo a Marco
 - c. A y B son correctas
 - d. Eso no existe

EL CONTRATO Y SU EJECUCIÓN

15. Respecto a los contratos se debe:
 - a. Celebrar por escrito
 - b. Celebrar solo por medios electrónicos
 - c. Celebrar solo de palabra, no requiere contratos

- d. Desconozco del tema
16. Las garantías que otorga el contratista son:
- a. De fiel cumplimiento del contrato
 - b. Incondicionales, solidarias, irrevocables y de realización automática en el país
 - c. A y B son correctas
 - d. Ninguna es correcta
17. El contratista tiene la facultad de poder:
- a. Subcontratar a terceros en su totalidad
 - b. Subcontratar a terceros, pero no en la totalidad de las prestaciones
 - c. Contratar venezolanos pagándoles menos del sueldo mínimo
 - d. Puede hacer todo lo mencionado
18. El contratista puede ceder parte o el total de su derecho al pago a favor de un tercero:
- a. Siempre y cuando no sea una cesión de posición contractual
 - b. Cuando sea empresa extranjera
 - c. A y B son correctas
 - d. Ninguna de las anteriores
19. La Resolución de los contratos consiste en:
- a. Disolver el contrato entre la Entidad y el contratista
 - b. Ampliar el plazo del contrato
 - c. No tengo idea en qué consiste
 - d. A y B son correctas
20. Siempre y cuando se haya previsto en el documento del procedimiento de selección y con fines de otorgar liquidez se puede:
- a. Otorgar adelantos

- b. Cancelar el monto total por las prestaciones
 - c. Entregar el 10% adelantado
 - d. Ninguna de las anteriores
21. ¿Qué se realiza después de culminadas las prestaciones del servicio?
- a. Un adelanto
 - b. El pago final
 - c. No se le paga nada
 - d. A y C son correctas
22. El contratista tiene responsabilidad de los bienes, servicios u obras que otorgo durante:
- a. 1 año para bienes y servicios
 - b. 7 años para obras
 - c. 10 años para bienes, servicios y obras
 - d. A y B son correctas

Fuente: Autoría propia

Apéndice C: Instrumento de la variable 2

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre	:	Escala de Opiniones SL SPC
Autor	:	Sonia Palma
Tipo de Administración	:	Entrevista individual
Duración	:	45 minutos
Finalidad	:	Medir el nivel de cada una de los factores

ESCALA DE OPINIONES SL SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona

Edad	Genero	M	F
Estado civil	a. Soltero	b. Viudo	c. Divorciado d. Conviviente
Tiempo de servicio			
Condición Laboral	a. Estable	b. Contratado	

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responde con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo	De acuerdo	Indeciso
En desacuerdo	Total desacuerdo	

ITEMS	RESPUESTAS				
	TA	DA	I	ED	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mis jefes son comprensivos					
7. Me siento mal con lo que hago					
8. Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
ITEMS	RESPUESTAS				
	TA	DA	I	ED	TD
17. Me disgusta mi horario					

18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23. El horario de mi trabajo me resulta incómodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo					
36. Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS

SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	23 ó más	18 ó más	23 ó más	19 ó más	29 ó más	29 ó más	29 ó más	168 ó más
Parcial satisfacción laboral	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial insatisfacción laboral	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 19	14 a 18	93 a 111
Baja	10 ó menos	6 ó menos	10 ó menos	7 ó menos	13 ó menos	13 ó menos	13 ó menos	92 ó menos

Fuente: Autoría propia.

Apéndice D: Prueba de confiabilidad KR20 de Kurder – Richardson para la variable
conocimiento del proceso de contrataciones

Estadísticas de fiabilidad

KR20 – Kurder - Richardson	KR20 – Kurder - Richardson basada en elementos estandarizados	N de elementos
,729	,723	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	KR20 – Kurder - Richardson si el elemento se ha suprimido
Prg1	10,53	14,051	,327	.	,716
Prg2	10,43	13,909	,392	.	,711
Prg3	10,57	14,116	,306	.	,718
Prg4	10,60	14,179	,288	.	,720
Prg5	10,67	14,023	,335	.	,716
Prg6	10,63	13,826	,386	.	,711
Prg7	10,67	13,816	,393	.	,710
Prg8	10,50	14,328	,256	.	,722
Prg9	10,80	14,855	,131	.	,732
Prg10	10,50	14,672	,163	.	,730
Prg11	10,50	13,638	,450	.	,705
Prg12	10,70	14,355	,248	.	,723
Prg13	10,53	14,326	,252	.	,723
Prg14	10,63	14,309	,254	.	,723
Prg15	10,30	14,907	,149	.	,729
Prg16	10,47	14,120	,321	.	,717
Prg17	10,33	14,644	,216	.	,725
Prg18	10,53	13,568	,463	.	,704
Prg19	10,33	15,402	-,014	.	,741
Prg20	10,67	13,471	,491	.	,702

Fuente: Autoría propia

Apéndice E: Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach para la variable satisfacción del área usuaria.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,980	,980	36

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Prg.1	82,70	774,424	,775	.	,980
Prg.2	82,40	787,145	,670	.	,980
Prg.3	82,70	764,562	,845	.	,979
Prg.4	82,87	778,326	,737	.	,980
Prg.5	82,70	767,666	,794	.	,980
Prg.6	82,70	764,976	,887	.	,979
Prg.7	82,83	775,592	,779	.	,980
Prg.8	82,50	781,845	,708	.	,980
Prg.9	82,70	778,976	,746	.	,980
Prg.10	82,53	781,775	,709	.	,980
Prg.11	82,53	773,016	,789	.	,980
Prg.12	83,00	774,828	,791	.	,980
Prg.13	82,77	775,082	,748	.	,980
Prg.14	82,57	762,875	,783	.	,980
Prg.15	82,77	772,668	,743	.	,980
Prg.16	82,83	777,385	,774	.	,980
Prg.17	82,63	778,585	,746	.	,980
Prg.18	82,83	779,385	,684	.	,980
Prg.19	82,60	771,903	,761	.	,980
Prg.20	82,77	767,426	,807	.	,979
Prg.21	82,67	770,092	,879	.	,979
Prg.22	82,53	768,395	,795	.	,980
Prg.23	82,60	767,283	,793	.	,980
Prg.24	82,77	779,840	,687	.	,980
Prg.25	82,67	776,437	,711	.	,980
Prg.26	82,67	777,609	,768	.	,980

Prg.27	82,63	783,757	,674	.	,980
Prg.28	82,60	788,869	,627	.	,980
Prg.29	82,60	778,524	,744	.	,980
Prg.30	82,67	781,885	,686	.	,980
Prg.31	82,83	787,040	,591	.	,980
Prg.32	82,70	766,217	,818	.	,979
Prg.33	82,57	775,220	,806	.	,980
Prg.34	82,60	770,800	,757	.	,980
Prg.35	82,67	773,126	,794	.	,980
Prg.36	82,47	779,085	,734	.	,980

Fuente : Autoría propia.

Apéndice F: Base de datos de la primera variable

Muestra	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20
1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
2	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1
3	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
4	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
5	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
6	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
7	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
8	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
9	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1
10	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
11	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
12	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0
14	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1
16	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0
17	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1
18	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0
19	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0
20	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1
21	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
22	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
23	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1
24	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0

25	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0
26	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
27	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
28	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0
29	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0
30	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1
31	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1
32	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
33	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1
34	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1
35	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
36	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0
37	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1
38	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0
39	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
40	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0
41	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
42	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1
43	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
44	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
45	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0
46	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
47	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
48	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1
49	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0
50	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0
51	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
52	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
53	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0

54	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0
55	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0
56	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
57	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0
58	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
59	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0
60	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1
61	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0
62	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0
63	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
64	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
65	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0
66	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
67	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1
68	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
69	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
70	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1
71	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
72	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1
73	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
74	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
75	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0
76	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1
77	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
78	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
79	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0
80	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
81	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0
82	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1

83	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0
84	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
85	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
86	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0

Fuente : Autoría propia.

Apéndice G: Base de datos de la segunda variable

Muestra	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	
2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	
3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	3	1	2	1	1	2	3	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1	3	2	3	1	1	2	2	2	2	
4	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	
5	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
6	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	
7	3	1	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	
8	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	
9	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	
10	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
12	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	
16	2	3	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	
17	2	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	
18	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	2	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	1	1	2	1	3	3	2	
19	1	1	1	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	3	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	
20	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	
21	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
22	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	
23	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	1	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	
24	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	

25	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3								
26	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	1	3	3	3	1	2	3	2	2	
27	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
28	2	3	1	3	2	2	1	2	3	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	
29	2	1	2	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	
30	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
31	3	3	3	1	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	
32	3	3	4	3	2	2	2	4	4	3	4	2	4	4	2	4	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	
33	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
34	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	
35	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	
36	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	1	1	2	1	2	3	3	2	1	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	4	2	3	3	2	
37	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	
39	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3
40	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	
41	1	3	3	1	1	1	2	3	2	3	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	3	3	2	2	1		
42	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	
43	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	3	1	3	
44	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	1	2	1	1	1	
45	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	2	
46	1	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
47	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	
48	2	3	1	3	1	1	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	
49	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	
50	3	2	2	1	3	2	1	3	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	
51	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	3	1	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	
52	2	2	3	1	1	2	1	1	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	1	
53	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	

54	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	2	3		
55	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	3	1			
56	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1				
57	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1				
58	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2		
59	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1		
60	1	1	1	3	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	3	1		
61	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	3	1	1	1		
62	1	3	3	1	2	1	2	3	1	3	2	2	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1		
63	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	3	3	1	1	2	1	2	2		
64	3	2	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	3	2	1	2	3	3	1	2	1	2			
65	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1		
66	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	3	2	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2		
67	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2
68	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
69	3	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	3	1	2	1	1	2	3	1		
70	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	3	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1		
71	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	1		
72	1	1	1	2	2	2	1	3	1	3	2	3	1	3	1	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	2	2	
73	2	2	2	3	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	3	2	1		
74	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	
75	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1		
76	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1		
77	1	2	3	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	3	1	3	1	1	2	1	2		
78	3	2	3	1	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	3	3	1	2	1	2	2	1	2	2	3	1	3	1	1	3	2	1	1	1		
79	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	1	3	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3		
80	3	2	1	1	1	3	3	1	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	1	3		
81	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	3	1	1	2	2	1	2	2	3	
82	3	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	

83	1	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	1	1	3	1	1	3	1	1	3	2	2	1	2	1	3	1	
84	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	2	1
85	1	2	3	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	3	1	1	2	2	1	
86	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1	

Fuente: Autoría propia.

	cantidad y calidad																			
6. Intencionalidad	Adecuada para valorar el clima institucional y la productividad																			x
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			x
8. Coherencia	Entre las variables, e indicadores																			x
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio																			x

III. Opinión de aplicabilidad:

El instrumento es aplicable.

IV. Promedio de valoración:

80 (muy buena)

Lima, 03/11/2020	09568370	 <hr/> Mtra. Zhenya Zubieta Zúñiga
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto informante

Fuente: Autoría propia.

Apéndice K: Instrumento de opinión de experto - Salinas

i. Datos generales de las variables independientes:

Apellidos y nombres del experto informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
SALINAS ASCENCIO Juan Ricardo	Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” - FACE	Nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225; La satisfacción del área usuaria.	Cespedes Garcia Erick Jerson
TÍTULO: Nivel de conocimiento del proceso de contrataciones de la ley N° 30225 y la satisfacción del área usuaria de la Municipalidad de Chaclacayo, 2018.			

II. Aspectos de validez del instrumento de medición

INDICADORES	Criterios	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0 – 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				75	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				65	
3. Actualidad	Está acorde a la realidad de la economía empresarial				80	
4. Organización	Existe una organización lógica de los indicadores				75	

