

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN Y LOS PROCESOS DE
CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS**

TACNA, 2023

TESIS

PRESENTADA POR:

WILBER PORFIRIO OCHOCHOQUE CASTRO

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGÍSTER SCIENTIAE*) CON MENCIÓN EN
GERENCIA PÚBLICA**

TACNA – PERÚ

2024

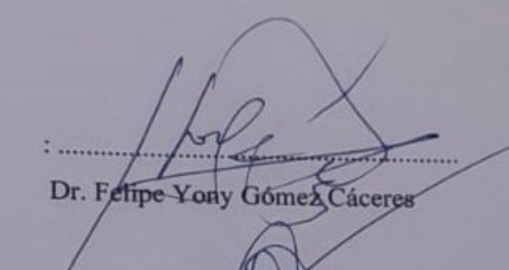
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

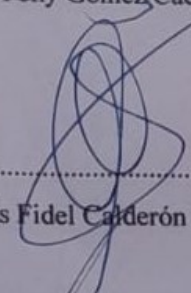
LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN Y LOS PROCESOS DE CONTRATACION
DE BIENES Y SERVICIOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE
SERVICIOS TACNA, 2023

Tesis sustentada y aprobada el 27 de noviembre del 2024; estando el jurado calificador
integrado por:

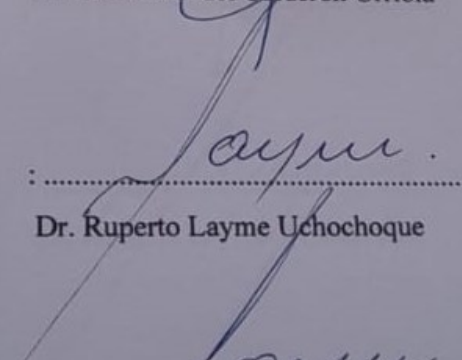
PRESIDENTE


:
Dr. Felipe Yony Gómez Cáceres

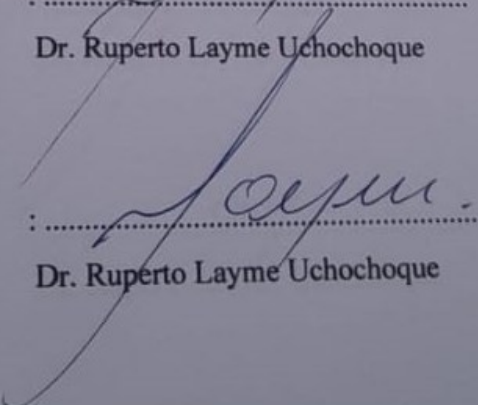
SECRETARIO


:
Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

MIEMBRO


:
Dr. Ruperto Layme Uchochoque

ASESOR


:
Dr. Ruperto Layme Uchochoque

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. **RUPERTO LAYME UCHOCHOQUE**, en mi condición de asesor acreditado con Resolución de Escuela de Posgrado N° 13301-2023-ESPG/UNJBG del 24 de noviembre del 2023, del trabajo de tesis titulado: "**LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN Y LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS TACNA, 2023**", presentado por el Sr. **WILBER PORFIRIO OCHOCHOQUE CASTRO**, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.

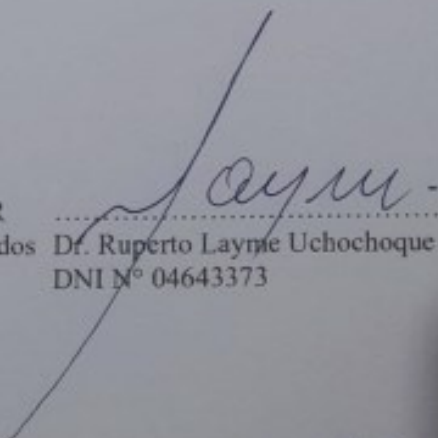
Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 8%.

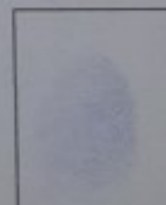
Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis y está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención del Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Gerencia Pública.

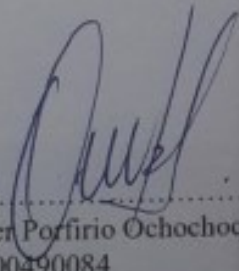
Tacna, 11 de noviembre 2024.

FIRMA ASESOR
Nombres y apellidos


.....
Dr. Ruperto Layme Uchochoque
DNI N° 04643373



FIRMA TESISTA
Nombres y apellidos


.....
Sr. Wilber Porfirio Ochochoque Castro
DNI N° 00490084



DEDICATORIA

A Dios, a mis padres, que en paz descansen, a mi esposa e hijas, a mis hermanos y a mis demás familiares.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a todos aquellos que me dieron fortaleza y aliento para culminar el presente estudio.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Descripción del problema.....	3
1.1.1. Problemática de la investigación	4
1.2. Formulación del Problema	5
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problema Específicos	5
1.3. Justificación de la Investigación:	5
1.3.1. Justificación Teórica.....	5
1.3.2. Justificación Practica	6
1.3.3. Justificación metodológica	6
1.4. Alcances y Limitaciones:	6
1.4.1. Alcances.....	6
1.4.2. Limitaciones.	6
1.5. Objetivos	7
1.5.1. Objetivo General.....	7
1.5.2. Objetivos Específicos	7
1.6. Hipótesis.....	8
1.6.1. Hipótesis General	8
1.6.2. Hipótesis Especificas.....	8
1.7. Variable	8
1.8. Definiciones operacionales de la variable.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes del Estudio	10
2.1.1. Antecedentes Internacionales	10
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	11

2.1.3. Antecedentes Locales	13
2.2. Bases Teóricas	15
2.2.1. Eficiencia de la gestión	15
2.2.2. Contratación de bienes y Servicios	17
2.3. Definiciones de Términos	22
CAPÍTULO III: MARCO FILOSÓFICO	25
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	27
4.1. Tipo de Investigación	27
4.2. Nivel de Investigación	27
4.3. Método de Investigación	27
4.4. Diseño de Investigación	27
4.5. Enfoque de la Investigación	28
4.6. Población y Muestra	28
4.6.1. Población	28
4.6.2. Muestra	28
4.7. Operacionalización de las variables	30
4.8. Técnicas e instrumentos para recolección de datos	32
4.8.1. Técnicas	32
4.8.2. Instrumento	32
4.9. Procedimientos y análisis de datos	32
CAPÍTULO V: RESULTADOS	33
5.1. Resultados descriptivos	33
5.2. Resultados inferenciales	35
5.3. Contratación de hipótesis	35
DISCUSIÓN	39
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Prueba de normalidad</i>	35
Tabla 2 <i>Relación entre la eficiencia de la gestión y el proceso de contratación</i>	36
Tabla 3 <i>Relación entre calidad operativa y proceso de contratación</i>	36
Tabla 4 <i>Relación entre gestión del tiempo y proceso de contratación</i>	37
Tabla 5 <i>Relación entre productividad y proceso de contratación</i>	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Nivel de la variable eficiencia de la gestión</i>	33
Figura 2 <i>Niveles de las dimensiones de la variable eficiencia de la gestión</i>	33
Figura 3 <i>Nivel de la variable proceso de contratación de bienes y servicios</i>	34
Figura 4 <i>Niveles de las dimensiones de variable proceso de contratación de bienes y servicios</i>	34

RESUMEN

Este estudio propuso como objetivo general determinar cómo se relaciona la eficiencia de la gestión y el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

La metodología empleada fue de tipo básica o pura, nivel descriptivo relacional, método deductivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Asimismo, la población de estudio estuvo compuesta por 50 servidores y funcionarios de las áreas que solicitaron contratación de bienes y servicios en la EPS Tacna durante el 2023 y la muestra fue el total de la población. Las técnicas e instrumentos empleados fueron la encuesta y cuestionario.

Los resultados indicaron que existe relación moderada entre la eficiencia de la gestión y el proceso de contratación de bienes y servicios teniendo una significancia de 0,05 y un Rho de Spearman de 0,380.

En base a esto se concluye que existe relación moderada entre la eficiencia de la gestión y el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

Palabras clave: Calidad operativa, eficiencia, contrataciones.

ABSTRACT

This study proposed as a general objective determine how the efficiency of the management and the process of contracting goods and services is related of the Tacna Service Provider Company, 2023.

The methodology used was basic or pure, descriptive relational level, deductive method, quantitative approach and non-experimental cross-sectional design. Likewise, the study population was made up of 50 servers and officials from the areas that requested the contracting of goods and services in the EPS Tacna during 2023 and the sample was the total population. The techniques and instruments used were the survey and questionnaire.

The results indicated that there is a moderate relationship between the efficiency of management and the process of contracting goods and services, with a significance of 0,05 and a Spearman's Rho of 0,380.

Based on this, it is concluded that there is a moderate relationship between the efficiency of management and the process of contracting goods and services of the Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

Keywords: Operational quality, efficiency, hiring.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio lleva por título: La eficiencia de la gestión y los procesos de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

En un entorno empresarial caracterizado por la competencia y la constante evolución de las demandas del mercado, la eficiencia de la gestión y en los procesos internos se convierte en un factor crucial para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones.

El proceso de contratación de bienes y servicios en una empresa reviste especial importancia, ya que impacta directamente en la cadena de suministro, los costos operativos y, en última instancia, en la satisfacción de los clientes.

En este contexto, resultó imperativo investigar y analizar cómo se relaciona la eficiencia de la gestión con el proceso de contratación de bienes y servicios de la EPS TACNA durante el año 2023.

El estudio fue desarrollado mediante la siguiente estructura:

En primer capítulo se desarrollan aspectos como la problemática en la que se da el contexto de la entidad estudiada, los problemas identificados, la justificación, objetivos, hipótesis, alcances y limitaciones, así como la operacionalización de las variables.

En el segundo capítulo se desarrollan las variables por medio de antecedentes, el desarrollo teórico y la definición de términos.

En el tercer capítulo se desarrolla el marco filosófico.

En el cuarto capítulo se indica la metodología empleada para desarrollar el estudio, tal como el tipo y diseño, la población y muestra, los métodos empleados para el recojo de datos y el proceso para su presentación final.

En el quinto capítulo se muestran los resultados obtenidos del procesamiento de los datos.

Finalmente, se presenta las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

El agua es esencial para el desarrollo en todos los aspectos y está relacionada con la mayoría de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en todo el mundo.

La presencia del agua impulsa el progreso económico, mantiene los ecosistemas en equilibrio y resulta esencial para la supervivencia misma. No obstante, alrededor de 2000 millones de individuos en todo el mundo enfrentan la carestía de acceso a servicios confiables de agua potable. Además, aproximadamente 3600 millones de personas carecen de acceso a instalaciones seguras de saneamiento, mientras que 2300 millones no cuentan siquiera con las facilidades básicas para realizar el acto de lavado de manos.

Estas desigualdades en el acceso a fuentes de abastecimiento de agua y servicios de saneamiento, junto a los desafíos como el crecimiento poblacional, el uso intensivo de recursos hídricos, la variabilidad de las precipitaciones y la contaminación, constituyen factores que ponen en riesgo tanto el avance económico como la lucha contra la pobreza y la consecución de un desarrollo sostenible (Grupo Banco Mundial, 2023).

A lo largo del país, es evidente que las limitaciones en términos de alcance y excelencia de los servicios tienen un impacto mayor en las personas de escasos recursos, en aquellos en situaciones de vulnerabilidad y en las comunidades rurales. Además, los Centros de Atención de Salud también presentan carencias en lo que respecta a la disponibilidad de servicios adecuados relacionados con el agua, el saneamiento y la higiene (OPS & OMS, 2022).

También es importante destacar que el saneamiento es un factor clave en la Desnutrición Crónica Infantil; sin embargo, en los últimos 10 años, Latinoamérica ha

tenido un avance mínimo en este aspecto, con una brecha de 43 puntos porcentuales entre la población con acceso a agua segura y la población con acceso a saneamiento seguro.

En cuanto a la empresa EPS Tacna S.A., es una entidad pública inscrita desde su creación en 1985, que brinda servicios de agua potable y alcantarillado en Tacna. La base legal de su funcionamiento se encuentra en el D.S. N° 132-90-PCM, que traspassa las acciones de la empresa de saneamiento a las municipalidades (EPS Tacna, 2023).

La EPS Tacna ofrece servicios básicos como agua potable y alcantarillado sanitario, y cuenta con 85 mil usuarios conectados a sus redes.

1.1.1. Problemática de la investigación

En el contexto expuesto en los párrafos anteriores, el presente estudio se centró en la eficiencia con la que la empresa realiza los procesos de contratación de bienes y servicios para sus diferentes áreas usuarias; así como en el inicio de toda ejecución de obra, los cuales se ha podido observar, son realizados sin número de requerimientos en cuanto a bienes y servicios, lo cual es necesario para los proyectos de inversión antes del inicio de la ejecución física de obra, siendo una de las principales dificultades para poder tener obras de saneamiento óptimos y que se cumplan dentro de los plazos establecidos, brindando un mejor servicio a los usuarios de la comunidad de Tacna.

Por otro lado, vale mencionar que los procedimientos de compras y servicios retrasados en su adquisición están a cargo de la división de Logística de la entidad, la cual se encarga de realizar las compras de bienes y prestaciones de servicios que requieren las diferentes áreas como son la gerencia de Operaciones, gerencia de ingeniería, mantenimiento y también en los proyectos de inversión ejecutados por administración directa, muchas de estas compras de bienes y servicios pasan los topes para procedimientos de selección por lo que se amplía los plazos de adjudicación a los postores ganadores.

Estas deficiencias han llevado a que los requerimientos de las obras proyectadas no sean entregados dentro de los plazos establecidos generando malestar a la comunidad e inclusive a las obras que realiza la entidad de manera adicional, llevándola a constantes ampliaciones de plazos; así como a realizar mayores gastos, perjudicando sus recursos económicos e imagen ante la población.

Debido a todo ello, el presente estudio se planteó los siguientes cuestionamientos:

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

PG: ¿Cómo se relaciona la eficiencia de la gestión y el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023?

1.2.2. Problema Específicos

- a) PE1: ¿Cómo se relaciona la calidad operativa y el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023?
- b) PE2: ¿Cómo se relaciona la gestión del tiempo con el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023?
- c) PE3: ¿Cómo se relaciona la productividad con el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023?

1.3. Justificación de la Investigación

1.3.1. Justificación Teórica

El estudio fue justificado en este aspecto debido a que se realizó con la finalidad de contrastar una serie de hipótesis planteadas, así como sumar a los conocimientos que ya existían con respecto a las variables, pero en un contexto diferente. Se estudió con el objetivo de generar mejoras en la eficiencia que tenía la entidad en sus procesos de contratación.

1.3.2. Justificación Práctica

En este aspecto, se justificó debido a que la identificación de los problemas planteados, se realizaron recomendaciones para generar una mejora en la eficiencia de la entidad. Asimismo, el estudio pudo ser empleado por otros investigadores.

1.3.3. Justificación metodológica

En este aspecto se justificó la realización del estudio debido a la necesidad de obtener información relevante sobre la población objetivo. Se emplearon diversas herramientas metodológicas para llevar a cabo la investigación, incluyendo encuestas y entrevistas. Además, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura existente en el tema para respaldar la relevancia y originalidad del estudio.

Para garantizar la validez y confiabilidad de las herramientas utilizadas, se sometieron a juicio de expertos en el campo y se realizaron pruebas preliminares utilizando el software SPSS.

1.4. Alcances y Limitaciones

1.4.1. Alcances

El alcance de la investigación referente a la eficiencia de la gestión de las contrataciones de la EPS Tacna se centró en un nivel descriptivo. En este sentido, se llevó a cabo la descripción detallada de la problemática planteada y se analizaron las actividades desarrolladas por la entidad en relación a las variables en estudio.

1.4.2. Limitaciones

Según Gohen y Gómez (2019) para contextualizar nuestro problema de manera clara y uniforme, es necesario establecer límites en términos de tiempo y espacio.

Limitar una investigación implica definir áreas de interés concretas y precisas, determinar su alcance y establecer las fronteras geográficas, temporales y situacionales que se aplicarán al estudio.

En este sentido, el presente estudio se limitó de manera espacial, en el departamento de Tacna, donde se ubica la entidad EPS Tacna.

En cuanto al tiempo, se limitó al año 2023, siendo la limitación circunstancial, la problemática planteada, en cuanto a la eficiencia de la gestión de las contrataciones realizadas por la entidad.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

OG: Determinar cómo se relaciona la eficiencia de la gestión y el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) OE1: Establecer cómo se relaciona la Calidad operativa y el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.
- b) OE2: Precisar cómo se relaciona la gestión del tiempo y el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.
- c) OE3: Comprobar cómo se relaciona la productividad con el proceso de contratación de bienes y servicios en la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

La eficiencia de la gestión se relaciona significativamente con el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

1.6.2. Hipótesis Específicas

HE1: La calidad operativa se relaciona significativamente con el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

HE2: La gestión del tiempo se relaciona significativamente con el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

HE3: La Productividad se relaciona significativamente con el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

1.7. Variable

Variable Independiente: Eficiencia de la Gestión

Es una evaluación normativa de cómo se están logrando los resultados en una empresa. Esto significa que se está midiendo la satisfacción de las necesidades de las personas a través de los productos o servicios que la empresa está produciendo y, al mismo tiempo, se está cumpliendo con los objetivos establecidos para la empresa (García, 2022).

Variable Dependiente: Procesos de Contrataciones de Bienes y Servicios

Es un procedimiento administrativo específico que involucra una serie de acciones administrativas con el propósito de seleccionar a una persona o entidad para celebrar un contrato con las Entidades del Estado. Este contrato puede ser para la adquisición de bienes, servicios en general, consultorías o la ejecución de una obra (El Peruano, 2019).

1.8. Definiciones operacionales de la variable

Variable Independiente: Eficiencia de la Gestión

Se puede definir como la cualidad para ejecutar tareas, acciones o procesos de manera correcta y dentro de un tiempo adecuado para los fines de la entidad, favoreciendo el logro de objetivos y el aprovechamiento de recursos.

Variable Dependiente: Procesos de Contrataciones de Bienes y Servicios

Se realiza mediante un análisis exhaustivo de todos los componentes que integran el conjunto de principios, políticas, regulaciones, métodos, procedimientos e instrumentos que colaboran de manera conjunta para asegurar el suministro de los bienes y servicios requeridos para el funcionamiento del Sector Público. Estos elementos tienen como objetivo alcanzar resultados y generar beneficios para el público en general a lo largo de toda la cadena de suministro, todo dentro de un marco de uso óptimo y eficaz de los recursos públicos asignados.”

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Ramírez et al. (2023) sobre su artículo determina los problemas que afectan la eficiencia de la gestión en el proceso de producción en una empresa. Las herramientas utilizadas incluyen: análisis de documentos, entrevistas, análisis de gráficos, diagramas de Pareto, lluvia de ideas, diagramas de causa y efecto, diagramas OTIDA, estadísticas descriptivas y costo de calidad. Los métodos teóricos utilizados son: inducción y deducción, lógica histórica, análisis y síntesis, deducción hipotética. La eficiencia de la gestión se evalúa en una escala del 1 al 5 con base en los procedimientos anteriores, con una evaluación cualitativa de muy pobre. El 76,8 % de los costos de fallas son: Costos de tiempo perdido en el proceso productivo por remoler las materias primas.

González (2022) indica que la gestión en las entidades públicas consiste en administrar los recursos disponibles para satisfacer las necesidades de bienes y servicios demandados por la sociedad. Aunque esta gestión está sujeta a regulaciones y controles rigurosos, su eficiencia puede verse afectada por problemas legales, normativos, financieros, burocráticos y de corrupción, entre otros. Sin embargo, no es correcto generalizar y asociar la gestión pública con ineficiencia, ya que muchas empresas del sector público han sido reconocidas por su excelente manejo.

Novoa et al. (2022) en su tesis se plantearon la importancia de establecer parámetros específicos para los requisitos habilitantes en el proceso de licitación de servicios, bienes y obras públicas en Colombia, siguiendo las regulaciones establecidas en la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, que buscan garantizar una selección objetiva en este tipo de procesos. Después de realizar un análisis sistemático de algunas entidades, se pudo observar que la administración tiene cierta discrecionalidad en la definición de estos parámetros, que incluyen aspectos como conocimientos jurídicos,

financieros y tecnológicos, siempre y cuando se ajusten a las normativas establecidas, como el Decreto 1082 de 2015.

Alcívar y Rodríguez (2021) con su tesis estudio “Gestión por Procesos e Indicadores de Cumplimiento en la Contratación Pública,” tuvo como objetivo Analizar la Incidencia de la gestión por proceso e indicadores de cumplimiento en las actividades de contratación pública de las Direcciones Distritales de la Provincia de Manabí – Ecuador. Este trabajo fue de enfoque mixto. De ello concluyeron que, la cadena de valor es una herramienta útil para identificar las actividades fundamentales que se llevan a cabo en un proceso y que pueden ser mejoradas. Un ejemplo de ello es la contratación pública, donde la aplicación de la cadena de valor puede ayudar a detectar áreas de mejora en todo el proceso.

Grau (2021) en su tesis “La buena administración en la contratación pública en Colombia: más allá de la apertura de datos,” tuvo como finalidad entender cómo se aplica el derecho a una buena administración en el ámbito de la contratación estatal. Este derecho y principio se basan en valores fundamentales como la transparencia, el control social, la participación ciudadana y el acceso a la información. Aplicó una metodología explicativa, llegando a concluir que, la corrupción en el ámbito de la contratación estatal es una problemática fundamental causada por la deficiente gestión, originada por situaciones vinculadas con irregularidades en el manejo de los fondos públicos y la falta de mecanismos eficaces de supervisión en la adquisición de bienes y servicios por parte del gobierno.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

De la Cruz (2022) en su investigación “Efectividad de los Procesos de Contrataciones con el Estado en Salud Centro Ayacucho – 2020,” Tuvo como fin evaluar la efectividad de los procesos de contratación con el estado en Salud Centro Ayacucho en el año 2020, Este análisis utilizó una metodología cualitativa, con un enfoque descriptivo-simple y un diseño no experimental. Los resultados principales mostraron que, según el estadístico de contraste ($z = -2,17$) y la regla de decisión, por lo

que pudo afirmar que la hipótesis alterna era aceptable, misma que indica que la efectividad de los procesos de contratación con el estado en Salud Centro Ayacucho en el año 2020 fue insuficiente.

Alanya y Cardenas (2021) en su estudio “Tecnologías de Información y Comunicación y las Contrataciones de bienes y servicios en el Gobierno Regional Junín,” tuvieron como propósito principal desarrollar un manual que abordara las tecnologías de información y comunicación (TICs) con el objetivo de optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios en el Gobierno Regional de Junín. El enfoque utilizado fue correlacional, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. Los resultados indican que el uso eficaz de las TICs en el Gobierno Regional de Junín puede mejorar los procesos de cotización, contratación de bienes y servicios, así como el estudio de mercado, lo que contribuirá a optimizar las actividades de contratación.

Ataco y Mamani (2021) en la “Eficiencia del proceso de servicio y contratación directa en el área de logística del Gobierno Regional de Cusco, periodo 2020,” llevaron a cabo una investigación durante el año 2020 en el Gobierno Regional de Cusco, con el propósito de determinar la relación entre la eficiencia del proceso de servicio y la contratación directa en el área de logística. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo y diseño no experimental de tipo básico. Los resultados obtenidos indicaron que existe una confiabilidad aceptable entre ambas variables, lo cual se demostró mediante el valor del coeficiente de Pearson de 0,99 y el r^2 de 0,98, de acuerdo a la escala de interpretación de correlación.

Mejía (2019) El objetivo general del presente trabajo, titulado Eficiencia en la implementación de la gestión por procesos en el distrito de Los Olivos - 2018, es determinar la relación entre la eficiencia en la implementación y la gestión por procesos. Es un estudio descriptivo correlacional con un diseño no experimental utilizando métodos cuantitativos. La población consta de 200 trabajadores en el distrito de Los Olivos - 2018. Se emplearon dos cuestionarios como métodos para recopilar información. Uno de ellos se utilizó para evaluar la eficiencia de la implementación,

dividido en tres dimensiones. El otro cuestionario se empleó para medir la gestión, también con tres dimensiones. Los resultados obtenidos revelan una correlación significativamente alta, con un valor de rho igual a 0,751 y, además, esta correlación es estadísticamente significativa, con un valor de $p = 0,000$.

2.1.3. Antecedentes Locales

Oliva (2022) en su tesis “El Procedimiento para la Contratación de Servicios Menores a 8 UIT y la Satisfacción del Área Usuaria de la Empresa Regional de Servicios Públicos de Electricidad Electro sur S.A., Región Tacna 2020,” surge del creciente interés en investigar la eficacia del nuevo procedimiento de contratación, con el objetivo de determinar si las áreas usuarias están satisfechas con la atención que reciben en comparación con el anterior procedimiento llamado contrataciones. El nuevo procedimiento tiene como objetivo evitar los problemas de regularización y posibles fraccionamientos por parte de las áreas usuarias al momento de contratar servicios menores a 8 UIT. Esta investigación se centrará en el análisis de las variables involucradas para determinar la eficacia del nuevo procedimiento y garantizar la satisfacción de las áreas usuarias.

Barriga (2020) en su estudio “Gestión logística y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017,” se propuso analizar cómo la gestión logística afecta los procesos de adquisiciones y contrataciones llevados a cabo por la Municipalidad Provincial de Tacna durante el período 2017. El enfoque de esta investigación es de carácter descriptivo y no experimental, siendo considerada como un estudio fundamental. Los resultados obtenidos revelan que la gestión logística juega un papel importante en los procedimientos de adquisiciones y contrataciones de la municipalidad en cuestión.

Jimenez (2022) en su estudio “Administración de contratos de bienes y servicios y su influencia en la ejecución presupuestal en el Gobierno Regional de Tacna, periodo 2020,” planteó investigar si la gestión de contratos tiene algún impacto en la ejecución presupuestaria y en el cumplimiento de metas, objetivos, proyectos y la fase de

devengado. Este estudio se enmarcó en una investigación básica, de diseño no experimental y de nivel explicativo. Los resultados indicaron que la administración de contratos de bienes y servicios tiene una influencia significativa en la ejecución presupuestaria en el Gobierno Regional de Tacna durante el año 2020.

Enríquez (2019) en su tesis titulada “Control preventivo y su influencia en la eficiencia de los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Red de Salud Tacna, periodo 2017-2019,” en él expresa que los controles internos preventivos inciden en la eficiencia del proceso de compras y contrataciones de la red Salud Tacna durante el período 2017-2019, el cual utiliza un enfoque cuantitativo y es un tipo básico de estudio cuyo diseño es no experimental, descriptivo, cuya población está constituida por todos los procesos de contratación y adquisición de la institución objeto de estudio. Se concluyó que la implementación de controles preventivos tuvo un impacto negativo en la eficacia de los procedimientos de adquisición y contratación en la Red de Salud Tacna durante el periodo de 2017 a 2019. Esto resalta la importancia de optimizar los procesos para garantizar un control adecuado en la compra de bienes y servicios.

Quispe (2018) en su investigación “Implementación de las recomendaciones de la auditoría de cumplimiento al proceso de selección y su influencia en la eficiencia en las adquisiciones de bienes y servicios de la Dirección Regional de Salud Tacna, en el período 2014-2016,” Se propuso llevar a cabo un estudio para evaluar si la implementación de las recomendaciones provenientes de la auditoría de cumplimiento al proceso de selección tendría algún impacto en la eficiencia con la que la Dirección Regional de Salud Tacna realiza la adquisición de bienes y servicios. La metodología fue básica, utilizando un diseño no experimental, y los resultados obtenidos permitirán determinar si existe una relación entre el nivel de avance en la ejecución de la adquisición de bienes y servicios y la eficiencia en dicho proceso, a través de indicadores específicos de eficiencia.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Eficiencia de la gestión

La eficiencia es la aplicación de metas y objetivos de negocio, basados en la priorización del interés público y el aseguramiento de la satisfacción individual, entregando servicios para mayores resultados (Barriga, 2020).

Para Cardenas (2022) la eficiencia se refiere al logro de los objetivos que establece una organización para brindar la mejor atención en función de las necesidades del público para obtener mejores resultados comerciales. Asimismo, muestra que para medir la eficiencia se requiere de un conjunto de indicadores, los cuales pueden variar de acuerdo a las metas, departamentos y visión de la organización. Sin embargo, proporcionamos los más utilizados.

De acuerdo con Schmelzer y Walch (2022) esto también se puede definir como la optimización global y general de los procesos internos para que la calidad y satisfacción del producto o servicio final esté en un nivel óptimo. Para lograr la eficiencia, los procesos deben redefinirse para optimizar los recursos, maximizar la calidad de los recursos y lograr resultados. Estos procesos deben ser evaluados, analizados y corregidos, y reestructurar las políticas actuales de la empresa, siempre con la eficiencia y el control como criterio.

La eficiencia cuenta con dimensiones que influyen o determinan su alcance, dimensiones como:

2.2.1.1. Calidad operacional

Se trata de un conjunto de actividades y procedimientos orientados a mejorar la estructura interna de una empresa con el fin de incrementar su capacidad para alcanzar metas de política y diversos objetivos operativos.

Indicadores

a) Metas alcanzadas

Es el objetivo que se pretende alcanzar en una organización o proyecto a través de la ejecución de acciones específicas. En otras palabras, una meta es algo que la entidad desea lograr planificándolo con anticipación (Euroinnova, 2022).

b) Toma de decisiones

Está referido al proceso en el que la entidad debe elegir entre más de una opción para su proceder. Dicho proceso se inicia cuando la entidad debe resolver una situación que requiera de una elección con respecto a una acción específica (Edix, 2022).

2.2.1.2. Gestión de tiempo

Esta dimensión se relaciona con el espacio de tiempo que se usa para realizar los procesos de la entidad relacionados a las contrataciones, el cual se debe optimizar para generar mayor eficiencia.

Indicadores

a) Plazos de ejecución

Está referido al lapso de tiempo que se considera para realizar las actividades programadas, esto de acuerdo a los fines institucionales y las normativas (Instituto De Ciencias HEGEL, 2020).

2.2.1.3. Productividad

Según Dávila et al. (2022) se refiere a la proporción entre la cantidad producida y los recursos utilizados en un proceso de producción. En el contexto de la productividad laboral, se evalúa la relación entre la producción lograda y la cantidad de trabajo empleado durante un período de tiempo determinado.

Asimismo, es posible calcularla mediante la relación entre la cantidad producida y el número de trabajadores involucrados en el proceso.

Todo colaborador vinculado a las labores logísticas debe estar capacitado para resolver con prontitud los problemas identificados en el área, de manera que pueda utilizar el conocimiento disponible para ejecutar con decisión sus responsabilidades, aumentando así la eficiencia operativa.

Indicadores

a) Personal

El personal que labora en la entidad es uno de los principales aspectos para la productividad, siendo que mientras estos aumentan su conocimiento pueden cumplir de manera adecuada con sus actividades, ya que las habilidades adquiridas son más eficientes, cumpliendo los objetivos institucionales tal como se espera.

b) Procedimientos

El procedimiento y los estándares que maneja la entidad, son otro aspecto fundamental de la productividad debido a que, seguir un proceso fijo para la realización de actividades garantiza obtener productos de calidad.

c) Tecnología

Para toda empresa y entidad es fundamental contar con equipos de última generación que agilicen el proceso y ahorren tiempo en la obtención de los resultados deseados para aumentar la productividad con respecto a años anteriores.

2.2.2. Contratación de bienes y Servicios

Según Mamani (2022) se refiere a un proceso organizado que se emplea para adquirir bienes, servicios u obras a través de diversas modalidades como la compra, el arrendamiento o el pago por la elaboración o respaldo de un producto. Este

procedimiento abarca desde la identificación de la necesidad hasta la finalización del uso y la expiración de las garantías del contrato. Con el propósito de alcanzar sus metas, el gobierno debe hacer uso de la contratación pública como su herramienta principal, lo cual requiere un sistema de adquisiciones eficiente y una administración transparente y responsable de los recursos, involucrando a los ciudadanos en el proceso.

Mamani (2022) también se refirió a las compras públicas, afirmando que son vistas como un proceso intermedio que se lleva a cabo entre el momento en que una entidad pública identifica una necesidad y el momento en que se selecciona al proveedor adecuado para satisfacer esa necesidad.

Por su parte, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE, 2019) confirmó que, implica la responsabilidad de obtener equipos, materiales, insumos y servicios necesarios, asegurando altos estándares de calidad para el beneficio de la sociedad y el progreso del país; es decir, las compras del Estado deben ser adquiridas de manera eficiente y eficaz, asegurando la satisfacción de las necesidades públicas con el objetivo de contribuir al crecimiento y desarrollo sostenible del país.

Asimismo, en la Constitución Política del Perú (1993), el artículo 76 establece que la realización de obras, adquisición, venta y entrega de bienes debe efectuarse mediante el uso de fondos públicos o mediante la realización de contratos y licitaciones públicas. De igual manera, la contratación de servicios y proyectos se llevará a cabo a través de un concurso público. La Ordenanza de Adquisiciones ha desarrollado este principio constitucional, estableciendo las normas y directrices que los organismos públicos deben seguir en la adjudicación de bienes, servicios y obras de construcción, así como regular las obligaciones y derechos resultantes.

En este contexto, vale resaltar que cualquier proceso de contratación que esté regulado por la legislación estatal de contratación sigue un conjunto de fases específicas.

Estas fases pueden ser divididas en tres partes:

- Fase de programación y preparación de los actos necesarios.
- Fase de selección del contratista adecuado.
- Fase de ejecución del contrato.

2.2.2.1. Actos preparatorios

La fase de planificación y programación comprende todas las acciones que se llevan a cabo antes del proceso de selección y contratación, y se inicia cuando se toma la decisión de adquirir o contratar un servicio o producto. Durante esta fase se prepara y define el presupuesto y se establecen las condiciones específicas del contrato, incluyendo el objeto y las especificaciones técnicas. En el caso de un proceso de licitación, se construyen las bases en esta etapa. Es crucial que las entidades estatales definan con precisión el objeto del contrato durante esta fase, ya que cualquier error o deficiencia tendrá un impacto negativo en las fases siguientes y en el resultado final del proyecto (De La Cruz, 2022).

Indicadores

a) Programación y requerimientos

De acuerdo a las normativas, para la programación de los requerimientos es necesario que se realice durante el último trimestre, por parte de la oficina logística de la entidad. Dicha programación debe realizar en función al plan presupuestal que le corresponda a la entidad para el ejercicio y según su cronograma (MEF, 2022).

b) Plan anual de contrataciones

La elaboración del Plan Anual de Contrataciones (PAC) implica programar los requisitos identificados en el cuadro de necesidades, con el fin de cumplir los objetivos establecidos por la institución, por lo que el PAC debe estar alineado con el Plan Operativo Institucional (POI) para garantizar su efectividad.

El PAC se considera una herramienta de gestión esencial que todas las entidades sujetas a la normativa de contrataciones del Estado deben implementar.

c) Análisis del mercado:

La evaluación de ofertas consiste en analizar las propuestas que ofrece el mercado para determinar el valor de referencia, las marcas y los posibles oferentes, así como la posibilidad de obtener la adjudicación.

2.2.2.2. Selección de candidatos

La fase de selección y contratación es crucial para establecer una relación contractual entre una entidad estatal y una persona natural o jurídica, basándose en criterios de solvencia y admisión. En esta etapa, se lleva a cabo una selección cualitativa de los licitadores, evaluando su estado y capacidades técnica y financiera, para luego evaluar las ofertas y otorgar el contrato.

En cuanto a la capacidad técnica, se verifica si el candidato cumple con los requisitos necesarios para ejecutar el contrato y alcanzar su objetivo. La fase de selección y contratación se divide en siete subetapas, comenzando con la convocatoria, seguida del registro de los postulantes, la consulta, observaciones y la conformación de las bases. Luego se realiza la exposición de propuestas, la calificación y evaluación de las mismas, la adjudicación del contrato y, finalmente, la fase concluye antes de la suscripción del contrato (De La Cruz, 2022).

Indicadores

a) Procedimientos según el tipo de contratación

Las entidades públicas deben realizar los procedimientos para contratación teniendo en cuenta una serie de normativas y principios, tales como:

- **Concurrencia:** Para asegurar la observancia del principio de concurrencia, se recomienda buscar la participación de un amplio espectro de individuos y entidades tanto naturales como jurídicas en la medida de lo posible.
- **Transparencia:** El principio de transparencia establece que la elección del contratista debe seguir las modalidades de selección que se encuentran

estipuladas en la normativa correspondiente, respetando así las bases y términos previamente establecidos.

- Igualdad: Se requiere que la igualdad sea respetada en la comunicación de información, contenido y plazos establecidos para demostrar interés o presentar propuestas por parte de todos los posibles postores o proveedores, por lo que es importante que estos aspectos sean apropiados y claramente comunicados a todas las partes involucradas, asegurando así un proceso justo y equitativo.

b) Evaluación de candidatos

En los procesos de contratación, se deben incluir cláusulas que fomenten la competencia efectiva y que permitan obtener la oferta más beneficiosa para cumplir con el interés público que se encuentra detrás de dicha contratación. En este sentido, de acuerdo a las normativas, queda prohibido cualquier acción o practica que restrinja o genere desventaja en alguno de los participantes (OEI Perú, 2021).

c) Buena pro

Esta referida a la fase del procedimiento que tiene como objetivo seleccionar al postor con la mejor propuesta se conoce como buena pro inicial. Sin embargo, esta selección será considerada provisional hasta que finalice el plazo establecido para que los postores presenten sus reclamaciones. Una vez finalizado este plazo, se procederá a la buena pro definitiva. En este momento, se tomará una decisión final y se elegirá al postor que haya presentado la mejor oferta (OEI Perú, 2021).

2.2.2.3. Finalización del contrato

Durante esta etapa, se lleva a cabo la implementación del presupuesto. Todo comienza con la formalización del contrato, salvo en casos donde se pueda emplear una orden de compra o de servicio, pero para ello se deben cumplir ciertas obligaciones formales, como presentar una constancia de no inhabilitación, una carta fianza cuando sea necesario y poderes. Esta fase finaliza con la liquidación del contrato y el correspondiente pago por la prestación del servicio o producto. En este sentido, los

pliegos de bases, las especificaciones, el contrato y sus anexos son los instrumentos que rigen la relación entre las partes en cuanto a sus derechos y obligaciones. Por tanto, los requisitos establecidos en los pliegos de licitación son esenciales para definir el objeto contractual y los derechos y responsabilidades de las partes involucradas. Es por ello que el contrato debe incluirse como un anexo a los pliegos, ya que sus condiciones forman parte de estos (De La Cruz, 2022).

Indicadores

a) Conformidad del servicio

Está referido a la verificación de que el candidato se encuentra en capacidad de obrar, cumple con los criterios establecidos, no tiene situaciones que lo excluyan y otros. De igual manera, se verificará que la conformidad técnica de acuerdo a la plantilla que tenga la entidad y de forma económica, verificando que sea la oferta que más se ajuste de manera monetaria en contraste con los servicios que ofrece; es decir, la calidad - precio (OEI Perú, 2021).

Cumplimiento de metas

Luego de contratado y ejecutado el servicio, es importante que la entidad evalúe que tanto beneficio este al cumplimiento de metas institucionales, empleando criterios basados en sus objetivos generales, del área beneficiada, los criterios empleados para la contratación, entre otros, de manera que se verifique el cumplimiento de metas (OEI Perú, 2021).

2.3. Definiciones de Términos

- a) **Actuaciones preparatorias:** Esta fase implica la verificación de la participación de los proveedores en el cumplimiento de los requisitos establecidos por la institución para garantizar la calidad de los productos y obras que se contratarán (MEF, 2023).
- b) **Aprobación:** Es el apto que otorga el Congreso de la República a través de una ley que integra un límite establecido de gasto (El Peruano, 2019).

- c) **Bienes:** Son elementos tangibles e intangibles que tienen un valor monetario con el propósito de satisfacer alguna necesidad y genere algún beneficio económico.
- d) **Contrataciones del estado:** Es la acción que realiza las entidades u organizaciones para proveer bienes, servicios u obras, a un determinado proveedor de acuerdo a las obligaciones y condiciones del contratante (El Peruano, 2019).
- e) **Contratista:** Persona encargada de efectuar las contrataciones en conformidad por las disposiciones de la ley.
- f) **Corrupción:** Es la acción negativa de la función pública, el cual se beneficia un individuo siendo refleja en las acciones que realiza en dicha institución u organización.
- g) **Disponibilidad presupuestal:** Se refiere a la petición de confirmación de presupuesto a la sección de Presupuesto, con el objetivo de asegurar que se dispone del crédito presupuestario requerido para comprometer los gastos durante el ejercicio fiscal correspondiente (MEF, s.f.).
- h) **Eficacia:** Es la realización de alcanzar una meta en un corto o largo plazo.
- i) **Ejecución contractual:** Es el proceso en el cual los proveedores llevan a cabo las prestaciones acordadas en el contrato. Este proceso comienza con la formalización del convenio y finaliza con la emisión de la conformidad por parte del cliente, así como con el correspondiente pago por los servicios prestados (El Peruano, 2019).
- j) **Estado:** El Estado se refiere a una entidad política con atribuciones autónomas y soberanas que representa a la población de una nación. Es una organización que tiene el poder y la autoridad para gobernar un país y tomar decisiones en su nombre, lo cual incluye la capacidad de hacer leyes, mantener el orden público, proporcionar servicios públicos y representar al país en asuntos internacionales.
- k) **Evaluación:** Es el proceso donde se evalúa a través de una serie de lineamientos en el que se enfoca las habilidades y aptitudes del individuo (El Peruano, 2019).
- l) **Formulación:** Se establece una serie de metas por parte de una organización a través de datos que son recopilados en la fase de planeación empresarial.

- m) **Órgano encargado de las contrataciones:** Es el área que realiza las acciones para el abastecimiento de la organización, el cual está integrado con la gestión de administración de las contrataciones (MEF, 2023).
- n) **Planificación:** Es la proyección de una meta el cual se realiza a través de una serie de pasos para alcanzar los objetivos, metas y resultados propuestos en corto o largo plazo.
- o) **Presupuesto:** Es la asignación de una cantidad específica de dinero para un período determinado con el propósito de lograr los objetivos previamente establecidos (De La Cruz, 2022).
- p) **Procedimiento administrativo:** Es una serie de acciones tramitadas en las instituciones, que conduce a un proceso administrativo sobre utilidades, obligaciones o derechos de los individuos ante las instituciones.
- q) **Proceso de selección:** Este proceso implica seleccionar al mejor oferente que presente las mejores propuestas para la adquisición de bienes o la ejecución de obras, asegurando que se obtengan precios competitivos y que se cumplan los estándares de calidad necesarios.
- r) **Requerimiento:** La solicitud de bienes, servicios y obras a contratar es responsabilidad del encargado de formular las especificaciones detalladas. Este proceso se inicia cuando surge la necesidad de adquirir productos y obras, y es necesario incluir las Especificaciones Técnicas y los Términos de Referencia. Los productos solicitados deben ser adecuados para cumplir las funciones de la institución en cuestión (El Peruano, 2019).
- s) **Seguimiento:** Es el monitoreo de las actividades de un proceso con el fin de revertir mínimos errores, siendo realizado por los supervisores y gerentes de una organización o institución.
- t) **Selección:** Es el proceso de selección de una entidad que determina para un área o actividad en específico.
- u) **Servicios:** Es el conjunto de actividades que se enfocan a un segmento de clientes, con la finalidad de satisfacer las necesidades.
- v) **Sistema de Abastecimientos:** Es una serie de procesos e instrumentos para la provisión de para el suministro, bienes, servicios y entre otras, con la finalidad de abastecer (MEF, 2023).

CAPÍTULO III

MARCO FILOSÓFICO

El presente trabajo de investigación se basó en las variables y los criterios teorizados por filósofos, dichas variables de estudio fueron la eficiencia y el proceso de contratación de bienes y/o servicios ejecutados por la División de Logística, se fundamentaron en el paradigma positivista siendo una realidad absoluta y medible.

Frente a la dimensión ontológica del problema de efectividad con referente a la adquisición de bienes y servicios, referida a la naturaleza del fenómeno una realidad social y que es influenciado por los funcionarios y/o servidores directa e indirectamente de la entidad en estudio; donde se realizara la recolección de datos, se analizara utilizándose los criterios del marco metodológico pertinentes el cual se desarrolla la tesis (Colina, 2019).

En el uso común se entiende por eficiencia la capacidad de cualquier entidad de producir un efecto determinado, se identifica con la causa eficiente, teorías como la de Pareto o la optimización de Pareto, la cual indica que, una forma de determinar la eficiencia en una asignación inicial de bienes entre un conjunto de individuos. En esta teoría, se considera que una mejora de Pareto ocurre cuando un cambio a una ubicación diferente mejora al menos a un individuo sin perjudicar a ningún otro. Cuando una asignación no puede mejorar más en términos de Pareto, se considera Pareto eficiente o Pareto óptimo (UNIR Revista, 2022).

De igual manera, Mota (2020) indica que Aristóteles decía que la causa eficiente se refiere al origen del cambio o movimiento, es decir, aquello que actúa como agente para producir dicho cambio. Asimismo, esta causa se encarga de establecer las condiciones necesarias y suficientes para lograr un resultado en la conducta deseada. En otras palabras, la causa eficiente es la fuerza que impulsa el cambio y establece los requisitos necesarios para lograrlo.

Por otro lado, las acciones preparatorias están basadas en la Teoría General de Sistemas, cuyo autor es Ludwig Von Bertalanffy, citado por Lorenzon (2020), cuyas premisas son:

- ✓ Los sistemas existen dentro de sistemas
- ✓ Los sistemas son abiertos
- ✓ Las funciones de un sistema dependen de su estructura.

De igual manera, se consideró una teoría administrativa, la cual indica que la administración es un proceso complejo que consta de diferentes componentes. Entre ellos, se pueden distinguir tres etapas principales. La primera de ellas es la previsión, en la cual se define claramente lo que se desea lograr. En la segunda etapa, la planeación, se selecciona el camino más adecuado para alcanzar esa meta. Finalmente, la organización se encarga de dar forma a las dos etapas anteriores mediante la estructuración de técnicas concretas que asignan responsabilidades y obligaciones a cada uno de los integrantes del equipo (Gómez, 2019).

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de Investigación

Este estudio fue aplicado, de lo cual, Cohen et al. (2019) indica que se caracteriza en que los investigadores intentan dar respuesta a un problema conocido, así como responder a preguntas específicas. Entonces, en base a lo expresado por el autor, nuestro trabajo fue de tipo básica o pura.

4.2. Nivel de Investigación

El estudio se desarrolló con un nivel descriptivo relacional, el cual se definió como aquellas que se efectuó cuando se deseaba describir, en todos sus componentes principales, una realidad (Guevara et al., 2020).

4.3. Método de Investigación

El método de investigación fue deductivo, dado que se empleó sobre todo la lógica y el razonamiento formal, trayendo consigo una serie de resultados comprobados con una conclusión única y verdadera.

De acuerdo con Cabezas et al. (2018) el método científico se basa en la deducción para poner a prueba hipótesis y teorías mediante la exploración de posibilidades para llegar a una conclusión lógica y específica a partir de una afirmación general. Este proceso implica la predicción de resultados correctos a partir de las hipótesis y teorías evaluadas.

4.4. Diseño de Investigación

En este estudio, se optó por un diseño no experimental de corte transversal. Los datos que se tomaron en cuenta correspondieron a un período de tiempo específico, con el propósito de llevar a cabo una descripción detallada de cada variable. Se analizó cómo estas variables interactuaron entre sí durante ese lapso temporal.

De este tipo de diseño, Mata (2019) indica que se caracteriza por realizar un análisis deliberado de las variables sin manipularlas, siendo que no se realizan modificaciones de forma intencional en estas y solo son observados los fenómenos en su contexto habitual.

4.5. Enfoque de la Investigación

El enfoque utilizado en este estudio fue cuantitativo, el cual se define según Costa et al. (2020) como la comparación y análisis de teorías previamente establecidas, utilizando una muestra representativa de la población en estudio, ya sea seleccionada de manera aleatoria o mediante criterios específicos. Además, se destaca que en la investigación cuantitativa es esencial contar con una teoría previamente desarrollada, ya que se sigue el método científico deductivo.

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población

De la población, Condori (2020) indica que esta se integra por una serie de elementos, individuos, objetos o documentos que forman parte de un suceso o evento delimitado para ser analizado como parte del problema objeto de estudio. Asimismo, agrega que esta puede ser delimitada de manera clara en base a las características que comparten, como el espacio y tiempo.

En esta investigación, se tomó en cuenta a 50 empleados y funcionarios de las diferentes áreas de la EPS Tacna que han requerido la contratación de bienes y servicios durante el año 2023.

4.6.2. Muestra

De la muestra, Condori (2020) indica que esta se compone por una porción de la población, siendo definido como un subgrupo de esta. Debido a lo mencionado, añade que es necesario que primero se delimite las características de la población, ya que la muestra se selecciona, tomando en cuenta que se reflejen en este subgrupo.

Para el caso del presente estudio, se empleó al total de la población, la cual se compone por un total de 50 personas.

4.7. Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable independiente

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Independiente: Eficiencia de la gestión	Es una medida normativa del logro de resultados de la empresa, es decir, la satisfacción de las necesidades de las personas a través de los bienes y servicios que se produce, alcanzando así, los fines que se han establecido en la empresa (García, 2022).	Se puede definir como la cualidad para ejecutar tareas, acciones o procesos de manera correcta y dentro de un tiempo adecuado para los fines de la entidad, favoreciendo el logro de objetivos y el aprovechamiento de recursos.	1. Calidad operacional 2. Tiempo 3. Productividad	1.1. Metas alcanzadas 1.2. Toma de decisiones 2.1. Plazos de ejecución 3.1. Personal 3.2. Procedimientos 3.1. Tecnología	Escala nominal

Nota. La tabla muestra la descomposición de la variable independiente Eficiencia de la gestión; así como sus dimensiones e indicadores.

Operacionalización de la variable dependiente

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Dependiente: Procesos de contrataciones de bienes y/o servicios	Es un procedimiento administrativo especial conformado por un conjunto de actos administrativos, que tiene por objeto la selección de la persona natural o jurídica con la cual las Entidades del Estado van a celebrar un contrato para la contratación de bienes, servicios en general, consultorías o la ejecución de una obra. (El Peruano, 2019)	De acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2023): Conjunto de principios, políticas, normas, procesos, procedimientos e instrumentos que actúan de forma integrada para asegurar la provisión de los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento del Sector Público, orientados al logro de resultados y la generación de valor público a través de la cadena de abastecimiento, en el marco de un eficiente y eficaz empleo de los recursos públicos asignados.	4. Actos preparatorios 5. Selección de candidatos 6. Finalización del contrato	4.1. Programación y requerimientos 4.2. Plan anual de contrataciones 4.3. Análisis del mercado 5.1. Procedimientos según el tipo de contratación 5.2. Evaluación de candidatos 5.3. Buena pro servicio 6.1. Conformidad del servicio 6.2. Cumplimiento de metas	Escala ordinal

Nota. La tabla muestra la descomposición de la variable independiente Procesos de contrataciones de bienes y/o servicios; así como sus dimensiones e indicadores.

4.8. Técnicas e instrumentos para recolección de datos

4.8.1. Técnicas

La técnica que se empleó fue la encuesta, la cual estuvo dirigida a los colaboradores tomados como muestra con la finalidad de determinar la eficiencia y cómo se relacionaba con las contrataciones de la EPS Tacna.

4.8.2. Instrumento

El instrumento que se empleó fue el cuestionario, el cual estuvo dirigido a los colaboradores tomados como muestra con la finalidad de determinar la eficiencia y cómo se relacionaba con las contrataciones de la EPS Tacna.

4.9. Procedimientos y análisis de datos

Para llevar a cabo el estudio, se elaboró un cuestionario que fue validado por tres expertos. Posteriormente, se solicitó la autorización de la entidad objeto de estudio para su realización. También se coordinó con la población para poder aplicar el cuestionario y obtener los datos necesarios.

Para llevar a cabo el análisis de los datos obtenidos, se empleó una técnica de triangulación, que permitió contrastar los resultados obtenidos. Para ello, se puntuaron las pruebas de forma secuencial en el entorno de trabajo de Excel. Además, se utilizó el programa SPSS V25 para recolectar la información mediante tablas de repetición, pruebas de convencionalidad y derivación. De esta manera, se obtuvo una visión más precisa y completa de los datos recolectados.

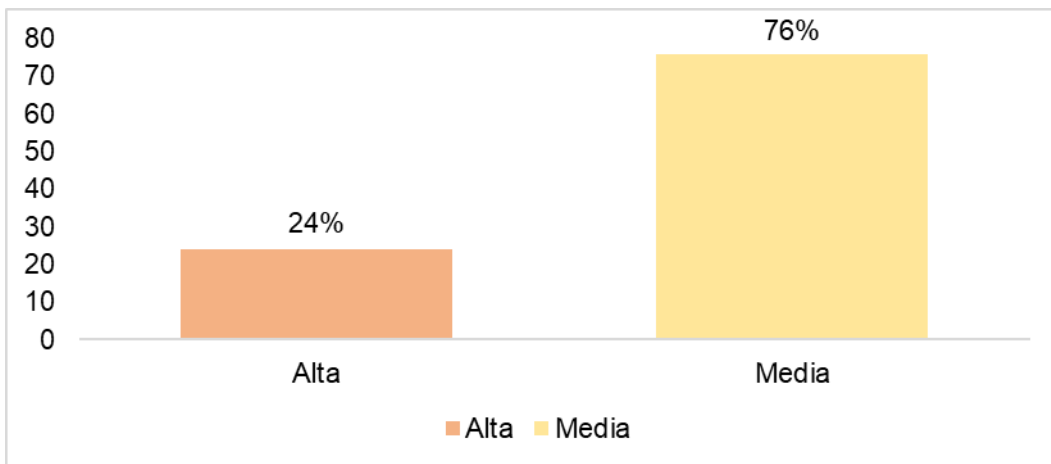
CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Figura 1

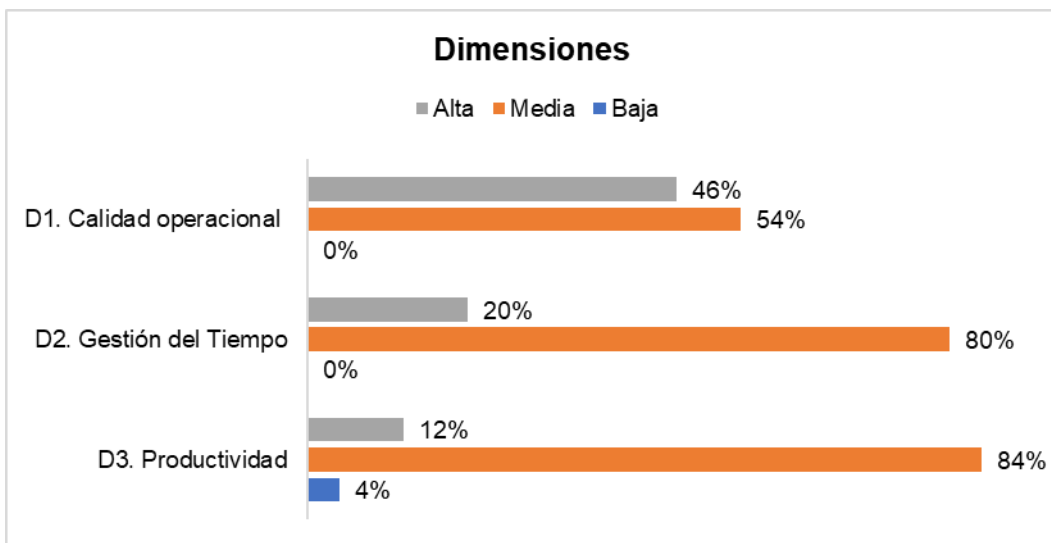
Nivel de la variable eficiencia de la gestión



Nota. Elaboración propia.

Figura 2

Niveles de las dimensiones de la variable eficiencia de la gestión

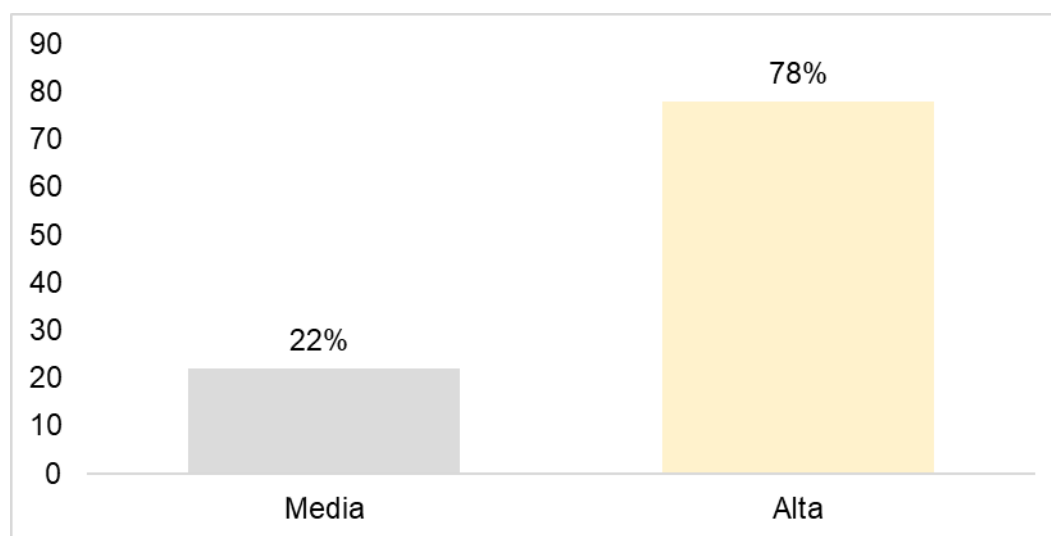


Nota. Elaboración propia.

En la presente figura se puede evidenciar que, el nivel de la eficiencia de la gestión es media con un 76 %, asimismo, respecto a sus dimensiones como calidad operacional es de nivel media con un 54 %, la gestión de tiempo es media con un 80 % y la productividad es media con un 84 %.

Figura 3

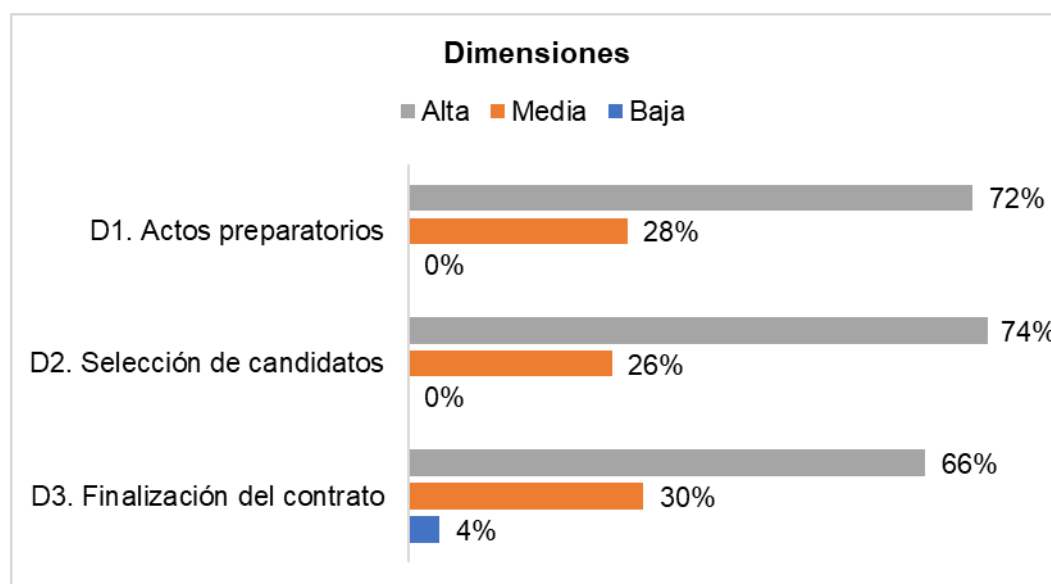
Nivel de la variable proceso de contratación de bienes y servicios



Nota. Elaboración propia.

Figura 4

Niveles de las dimensiones de variable proceso de contratación de bienes y servicios



Nota. Elaboración propia.

En la figura 4 se evidencia que el nivel del proceso de contratación de bienes y servicios es alta de un 78 %, asimismo, respecto a sus dimensiones como actos preparatorios el nivel es alta con un 72 %, la selección de candidatos es alta con un 74 % y la finalización del contrato es alta en un 66 %.

5.2. Resultados inferenciales

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1. Eficiencia de la gestión	0,471	50	0,000	0,530	50	0,000
V2. Proceso de contratación de bienes y servicios	0,480	50	0,000	0,511	50	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 1 se evidencia que la prueba de normalidad utilizada en las dos variables tuvo un nivel de significancia bilateral de 0,000, es decir menos que 0,05 lo que quiere decir que, no presentan una distribución normal, por ende, se debe emplear el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para medir las correlaciones de las hipótesis planteadas.

5.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H1: La eficiencia de la gestión se relaciona significativamente con el proceso de contratación de bienes y servicios en la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

H0: La eficiencia de la gestión no se relaciona significativamente con el proceso de contratación de bienes y servicios en la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

Tabla 2*Relación entre la eficiencia de la gestión y el proceso de contratación*

			Eficiencia de la gestión	Proceso de contratación
Rho de Spearman	Eficiencia de la gestión	Coefficiente de correlación	1,000	0,380**
		Sig. (bilateral)		0,005
		N	50	50
	Proceso de concentración	Coefficiente de correlación	0,380**	1,000
Sig. (bilateral)		0,005		
	N	50	50	

**.

**.

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 2, se observa una significancia bilateral igual a 0,05, igual que 0,05, por ende, es indispensable aceptar la H1, concluyendo que, existe relación moderada entre la eficiencia de la gestión y el proceso de contratación de bienes y servicios. Siendo evidente un valor de Rho de Spearman de 0,380,

Pruebas de hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

H1: La calidad operativa se relaciona significativamente con el proceso de contratación de bienes y servicios en la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

H0: La calidad operativa no se relaciona significativamente con el proceso de contratación de bienes y servicios en la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

Tabla 3*Relación entre calidad operativa y proceso de contratación*

			Calidad operativa	Proceso de concentración
Rho de Spearman	Calidad operativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,285
		Sig. (bilateral)		0,004
		N	50	50
	Proceso de concentración	Coefficiente de correlación	0,285	1,000
Sig. (bilateral)		0,004		

N	50	50
---	----	----

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

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 3, se observa una significancia bilateral igual a 0,05, menor que 0,05, por ende, es indispensable aceptar la H1, concluyendo que, existe relación baja entre la calidad operativa y el proceso de contratación de bienes y servicios. Siendo evidente un valor de Rho de Spearman de 0,285.

Segunda hipótesis específica

H1: La gestión del tiempo se relaciona significativamente con el proceso de contratación de bienes y servicios en la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

H0: La gestión del tiempo no se relaciona significativamente con el proceso de contratación de bienes y servicios en la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

Tabla 4

Relación entre gestión del tiempo y proceso de contratación

			Gestión del tiempo	Proceso de concentración
Rho de Spearman	Gestión del tiempo	Coefficiente de correlación	1,000	0,338
		Sig. (bilateral)		0,001
		N	50	50
	Proceso de concentración	Coefficiente de correlación	0,338	1,000
Sig. (bilateral)		0,001		
	N	50	50	

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

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 4, se observa una significancia bilateral igual a 0,05, menor que 0,05, por ende, es indispensable aceptar la H1, concluyendo que, existe relación moderada entre la gestión del tiempo y el proceso de contratación de bienes y servicios. Siendo evidente un valor de Rho de Spearman de 0,338.

Tercera hipótesis específica

H1: La Productividad se relaciona significativamente con el proceso de contratación de bienes y servicios en la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

H0: La Productividad no se relaciona significativamente con el proceso de contratación de bienes y servicios en la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.

Tabla 5

Relación entre productividad y proceso de contratación

			Productividad	Proceso de concentración
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	0,420**
		Sig. (bilateral)		0,002
		N	50	50
	Proceso de concentración	Coefficiente de correlación	0,420**	1,000
Sig. (bilateral)		0,002		
N		50	50	

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

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 5, se observa una significancia bilateral igual a 0,05, menor que 0,05, por ende, es indispensable aceptar la H1, concluyendo que, existe relación moderada entre la productividad y el proceso de contratación de bienes y servicios. Siendo evidente un valor de Rho de Spearman de,420,

DISCUSIONES

Lo que respecta al objetivo general (tabla 2) se ha podido apreciar en sus resultados que, existe relación moderada entre la eficiencia de la gestión y el proceso de contratación de bienes y servicios teniendo una significancia de 0,05 y un Rho de Spearman de ,380, Por lo tanto, estos resultados tienen similitud en parte con el estudio de De la Cruz (2022) quien concluyó que, según el estadístico de contraste ($z = -2,17$) y la regla de decisión, por lo que pudo afirmar que la hipótesis alterna era aceptable, misma que indica que la efectividad de los procesos de contratación con el estado en Salud Centro Ayacucho en el año 2020 fue insuficiente.

Teóricamente, la eficiencia de la gestión se sustenta en la aplicación de metas y objetivos de negocio, basados en la priorización del interés público y el aseguramiento de la satisfacción individual, entregando servicios para mayores resultados (Barriga, 2020). Para Cardenas (2022) la eficiencia se refiere al logro de los objetivos que establece una organización para brindar la mejor atención en función de las necesidades del público para obtener mejores resultados comerciales. Asimismo, muestra que para medir la eficiencia se requiere de un conjunto de indicadores, los cuales pueden variar de acuerdo a las metas, departamentos y visión de la organización. Sin embargo, proporcionamos los más utilizados.

También Mamani (2022) define el sistema de contratación es un proceso sistemático que se utiliza para obtener bienes, servicios u obras a través de diferentes modalidades, como compra, arrendamiento o pago por la formulación o soporte de un bien. Este proceso se extiende desde la identificación de la necesidad hasta la finalización del uso y la expiración de las garantías contractuales. Para cumplir con sus objetivos, el gobierno debe utilizar la contratación pública como su principal herramienta y, por lo tanto, requiere de un sistema de adquisiciones eficiente y una gestión transparente y responsable de los recursos que involucre a los ciudadanos en el proceso.

Lo relacionado con el primer objetivo específico (tabla 3) se ha podido apreciar en sus resultados que, existe relación baja entre la calidad operativa y el proceso de contratación de bienes y servicios teniendo una significancia de 0,004 y un Rho de Spearman de 0,285. Por lo tanto, tiene similitud en parte con el estudio de Ataco y Mamani (2021) quienes concluyeron que, existe una confiabilidad aceptable entre ambas variables, lo cual se demostró mediante el valor del coeficiente de Pearson de 0,99 y el r^2 de 0,98, de acuerdo a la escala de interpretación de correlación.

Respecto a la calidad operacional, consiste en un conjunto de tareas y procesos enfocados a mejorar una organización interna para aumentar su capacidad de lograr objetivos de política y diferentes objetivos operativos.

Lo que respecta al segundo objetivo específico (tabla 4) se ha podido apreciar en sus resultados que, existe relación moderada entre la gestión del tiempo y el proceso de contratación de bienes y servicios teniendo una significancia de 0,001 y un Rho de Spearman de 0,338. Por lo tanto, se asemeja en parte con el estudio de Mejía (2019) quien concluyó que, muestran una alta correlación con $\rho = 0,751$ y una correlación significativa con $p = 0,000$,

Esta dimensión se relaciona con el espacio de tiempo que se usa para realizar los procesos de la entidad relacionados a las contrataciones, el cual se debe optimizar para generar mayor eficiencia.

Lo referente al tercer objetivo específico (tabla 5) se ha podido apreciar en sus resultados que, existe relación moderada entre la productividad y el proceso de contratación de bienes y servicios teniendo una significancia de 0,002 y un Rho de Spearman de 0,420, Por lo tanto, tiene similitud con el estudio de Jimenez (2022) quien concluyó que, la administración de contratos de bienes y servicios tiene una influencia significativa en la ejecución presupuestaria en el Gobierno Regional de Tacna durante el año 2020,

Según Dávila et al. (2022) la productividad se puede definir como la relación entre la cantidad producida y los insumos utilizados en un proceso productivo. En el caso específico de la productividad laboral, se mide la relación entre la producción obtenida y la cantidad de trabajo aportado en un período determinado.

CONCLUSIONES

1. Referente al objetivo general, se concluye que se relaciona en forma moderada la eficiencia de la gestión y el proceso de contratación de bienes y servicios, al haber obtenido un Rho de Spearman, de 0,380 y un p-valor de 0,005.
2. Respecto al primer objetivo específico, se concluye que se relaciona en forma baja la calidad operativa y el proceso de contratación de bienes y servicios, al haber obtenido un Rho de Spearman de 0,285 y un p-valor de 0,004.
3. En el objetivo específico segundo, se concluye que se relaciona de forma moderada la gestión de tiempo y el proceso de contratación de bienes y servicios, al haber obtenido un Rho de Spearman de 0,338 y un p-valor de 0,001.
4. Finalmente, en el tercer objetivo específico, se concluye que se relaciona de forma moderada la productividad y el proceso de contratación de bienes y servicios; al haber obtenido un Rho de Spearman de 0,420 y p-valor de 0,002.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa prestadora de servicios de Tacna mejorar la eficiencia de la gestión que realiza en el proceso de contratación de bienes y servicios con la finalidad de obtener mejores resultados.
2. Se recomienda a la empresa prestadora de servicios de Tacna mejorar la calidad operativa que maneja en la contratación de bienes y servicio para que el postulante se sienta satisfecho con el proceso.
3. Se recomienda a la empresa prestadora de servicios de Tacna, mejorar la gestión de tiempo en el proceso de contratación de bienes y servicios, sobre todo que se respete los plazos establecidos para evitar demoras innecesarias.
4. Se recomienda a la empresa prestadora de servicios de Tacna, mejorar el índice de productividad en el proceso de contratación de bienes y servicios con el fin de demostrar que se está siguiendo acorde con lo que la norma indica.”

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alanya, S., & Cardenas, K. (2020). *Tecnologías de información y comunicación y las contrataciones de bienes y servicios en el gobierno regional Junín*. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/6553>
- Alcívar, E., & Rodríguez, V. (2021). Gestion por procesos e indicadores de cumplimiento en la contratación pública. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 19(3), 80-95.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8128680>
- Ataco, F., & Mamani, I. (2021). *Eficiencia del proceso de servicio y contratación directa en el área de logística del Gobierno Regional de Cusco, periodo 2020*. Universidad Peruana Austral del Cusco:
<http://repositorio.uaustral.edu.pe/handle/UAUSTRAL/129>
- Baños, J. (2023). Análisis bayesiano del maltrato infantil en adolescentes peruanos. *Revista Información Científica*, 102.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1028-99332023000100006
- Barriga, A. (2020). *Gestión logística y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017*. [Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna].
<http://hdl.handle.net/20.500.12969/1596>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cardenas, F. (20 de Enero de 2022). *Eficiencia y eficacia: diferencia y ejemplos de aplicación*. Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia>

Cohen et al. (23 de agosto de 2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?*

Clacso:

http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_qu_e.pdf

Colina, A. (septiembre de 2019). Naturaleza ontológica de la investigación

socioeducativa: Elementos orientadores. *INNOVA Research Journal*, 4(3.1), 150-167. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.1.2019.1092>

Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. La academia:

<https://www.aacademica.org/cporfirio/18>

Congreso de la Republica del Perú. (1993). *Constitución de la Republica del Perú*.

Congreso de la Republica del Perú.

Costa, E., Villa, A., Ramírez, C., Gaete, J., González, F., Veyl, I., & Reyes, D. (2020).

La Investigación Científica desde las Metodologías Cuantitativa, Cualitativa, Mixta y sus aspectos éticos. Ediciones Universidad Viña del Mar:

<https://hdl.handle.net/20.500.12536/1210>

Dávila, R., Agüero, E., Castro, L., & Vargas, A. (2022). Productividad laboral y el

teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional.

Revista Universidad y Sociedad, 14(2), 402-409. *Revista Universidad y*

Sociedad: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200402

De La Cruz, G. (2022). *Efectividad de los Procesos de Contrataciones con el Estado en*

Salud Centro Ayacucho-2020. [Tesis de grado, Universidad Peruana Los

Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3394>

Edix. (11 de Julio de 2022). *Toma de decisiones: lo importante del qué, del cuándo, del*

cómo y del por qué. Edix: <https://unirfp.unir.net/revista/empresa/toma-de-decisiones/>

- El Peruano. (2019). *Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado Decreto Supremo N° 082-2019-EF*. Diario Oficial "El Peruano":
https://diarioficial.elperuano.pe/pdf/0022/LEY_CONTRATACIONES_ESTAD O_Y_REGLAMENTOv04.pdf
- Enriquez, S. (2019). *Control preventivo y su influencia en la eficiencia de los procesos de adquisiciones y contrataciones de la REd de Salud Tacna, periodo 2017-2019*. [Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna].
<http://hdl.handle.net/20.500.12969/990>
- EPS Tacna. (30 de junio de 2022). *Informe Anual de Gobierno Corporativo- Período 2021*. Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento - EPS Tacna:
[https://www.epstacna.com.pe/web/_transpa/Gestion/Inf_Anual_Gob_Corp_2021 .pdf](https://www.epstacna.com.pe/web/_transpa/Gestion/Inf_Anual_Gob_Corp_2021.pdf)
- Euroinnova. (2022). *que son objetivos institucionales*. Euroinnova:
<https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-son-objetivos-institucionales#:~:text=Primero%20debemos%20definir%20qu%C3%A9%20son,medio%20de%20una%20planificaci%C3%B3n%20previa.>
- García, G. (8 de junio de 2022). *Eficacia, productividad, eficiencia, ¿sabes distinguir estos conceptos?* Blog: Sage: <https://www.sage.com/es-es/blog/eficacia-productividad-eficiencia-asesoria-sabes-distinguir-estos-conceptos/>
- Gohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?* Clacso:
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Gómez, P. (24 de abril de 2019). *teorías de la administración y sus enfoques*. Blog: Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/teorias-de-la-administracion/#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20como%20un%20proceso,meta%20y%20finalmente%20la%20organizaci%C3%B3n>

- González, J. (2022). Aspectos relevantes en la eficiencia de la gestión de entidades públicas. *Revista Reflexiones y Saberes*, 15, 71-82.
<https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/1333>
- Grau, L. (2021). *La buena administración en la contratación pública en Colombia: más allá de la apertura de datos*. [Tesis de Maestría, Universidad del Rosario].
https://doi.org/10.48713/10336_32179
- Grupo Banco Mundial. (2023). *Agua*. Grupo Banco Mundial:
<https://www.bancomundial.org/es/topic/water/overview>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Instituto De Ciencias HEGEL. (20 de octubre de 2020). *El Perfeccionamiento del Contrato en la ejecución contractual*. Instituto De Ciencias HEGEL:
<https://hegel.edu.pe/blog/el-perfeccionamiento-del-contrato-en-la-ejecucion-contractual/>
- Jimenez, J. (15 de octubre de 2022). *Administración de contratos de bienes y servicios y su influencia en la ejecución presupuestal en el Gobierno Regional de Tacna, periodo 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna].
<http://hdl.handle.net/20.500.12969/2559>
- Lorenzon, E. (2020). *Sistemas y Organizaciones*. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP). Editorial de la UNLP:
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/99629>
- Mamani, Y. (2022). *Cuales son los factores de las actuaciones preparatorias que alteran los tiempos y la eficiencia de los procesos de contrataciones en la Municipalidad Distrital de Conduriri periodo 2018*. [Tesis de grado,

Universidad Nacional del Altiplano].

<https://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17778>

Mata, L. (30 de julio de 2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*. Investigalia:

<https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>

MEF. (2022). *Directiva n° 003-2022-ef/51.01 “normas para la preparación y presentación de la información financiera y presupuestaria de la entidades del sector público y otras formas organizativas no financieras que administren recursos públicos*. MEF: <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/directivas/29287-directiva-n-003-2022-ef-51-01/file>

MEF. (9 de enero de 2023). *Exposición de motivos ley de contrataciones del estado*.

MEF:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/abastecimiento/exposicion_motivos_RM141_2021EF54.pdf

MEF. (12 de marzo de 2023). *Sistema Nacional de Abastecimiento (SNA)*. Ministerio de Economía y Finanzas - MEF: <https://www.gob.pe/8362-ministerio-de-economia-y-finanzas-sistema-nacional-de-abastecimiento-sna>

MEF. (s.f.). *Instructivo - operativo*. MEF:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/anexos/Instructivo_de_Gasto.pdf

Mejia, F. (2019). *Eficiencia de la implementación de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de los Olivos - 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4550>

- Mota, S. (2020). Hume contra Aristóteles, Locke y Leibniz sobre la causalidad. *Tópicos (México)*, 59. Revista Tópicos (México):
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-66492020000200367
- Novoa, A., Sánchez, M., & Vallejo, E. (2022). *La importancia de generar parámetros específicos en los requisitos habilitantes en un proceso de licitación pública, regulado por la ley 80 de 1993 en el estado colombiano, de cara al principio de selección objetiva que dispone la ley 1150 de 2007*. [Trabajo de grado, Universidad La Gran Colombia].
<https://repository.ugc.edu.co/handle/11396/7328>
- OEI Perú. (2021). *Procedimiento de adquisiciones y contrataciones de Perú*. OEI Perú:
https://oei.int/downloads/blobs/eyJfcmlFpbHMiOnsibWVzc2FnZSI6IkJBaHBBa2srIiwZlXhwIjpudWxsLCJwdXliOiJibG9iX2lkIn19--4800cffc0f4a661c327a7889e2d87a5ca15a5930/PE_COM_P01_2021.pdf
- Oliva, C. (2022). *El procedimiento para la contratación de Servicios Menores a 8 UIT y la satisfacción del Área Usuaría de la Empresa Regional de Servicios Públicos de Electricidad Electrosur S.A., Región Tacna, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4596>
- OPS & OMS. (2022). *Agua y Saneamiento*. OPS & OMS:
<https://www.paho.org/es/temas/agua-saneamiento>
- OSCE. (2019). *Opinión 010-2019/DTN*. Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE:
https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/Legislacion%20y%20Documentos%20Elaborados%20por%20el%20OSCE/Opiniones_2019/010-19%20-

%20ARTURO%20ERNESTO%20DELGADO%20VIZCARRA%20-
%20MODIFICACIONES%20AL%20CONTRATO.docx

Pampas, R., & Orosco, Y. (2022). *El maltrato infantil familiar y su relación en el rendimiento académico en los niños de 5 años de la I.E.I. N°277- 43 Virgen de Candelaria distrito de Andahuaylas, 2019*. [Tesis de grado, Universidad José Carlos Mariátegui]. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/1498>

Quispe, M. (2018). *Implementación de las recomendaciones de la auditoría de cumplimiento al proceso de selección y su influencia en la eficacia en las adquisiciones de bienes y servicios de la dirección regional de salud Tacna, en el periodo 2014-2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3213>

Ramírez, F., Salgado, M., Mohammed, A., & Alfonso, L. (2023). Analysis of the efficiency of quality management. Chemical company case. *Universidad de Matanzas, 44*(1), 43-57. <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362023000100043>

Rojas, A. (2022). *Factores que motivan la delincuencia juvenil en la provincia de Pacasmayo, 2022*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111556>

Schmelzer, R., & Walch, K. (27 de abril de 2022). *How to improve and optimize a business process, step by step*. Tech Accelerator: <https://www.techtarget.com/searchcio/tip/How-to-improve-and-optimize-business-processes-step-by-step>

UNIR Revista. (2022). *¿Qué es la eficiencia de Pareto?* . UNIR Revista: <https://www.unir.net/empresa/revista/eficiencia-de-pareto/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN Y LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS TACNA, 2023							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES				
<p>P. General: ¿Cómo se relaciona la eficiencia de la gestión y el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023?</p>	<p>O. General: Determinar cómo se relaciona la eficiencia de la gestión y el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.</p>	<p>H. General: La eficiencia de la gestión se relaciona significativamente con el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.</p>	Variable independiente: Eficiencia de la gestión				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			1. Calidad operacional	1.1. Metas alcanzadas 1.2. Toma de decisiones	1-2 3-4	Nunca (1) Casi nunca (2)	Baja [22 – 51] Media [52 – 81]
			2. Gestión del Tiempo	2.1. Plazos de ejecución	5-6	A veces (3) Casi Siempre (4)	Alta [82 – 110]
<p>P. Específicas: PE1: ¿Cómo se relaciona la calidad operativa y el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023? PE2: ¿Cómo se relaciona la gestión del tiempo con el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023? PE3: ¿Cómo se relaciona la productividad con el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023?</p>	<p>O. Específicos: OE1: Determinar cómo se relaciona la Calidad operativa y el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023. OE2: Determinar cómo se relaciona la gestión del tiempo y el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023. OE3: Determinar cómo se relaciona la productividad con el proceso de contratación de bienes y</p>	<p>H. Específicas: HE1: La calidad operativa se relaciona significativamente con el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023. HE2: La gestión del tiempo se relaciona significativamente con el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023. HE3: La Productividad se relaciona significativamente con el proceso de contratación de bienes y servicios de la Empresa Prestadora de Servicios</p>	Variable dependiente: Proceso de contratación de bienes y servicios				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			3. Productividad	3.1. Personal 3.2. Procedimientos 3.3. Tecnología	7-8 9-10 11-12	Casi Siempre (4) Siempre (5)	
			4. Actos preparatorios	4.1. Programación y requerimientos 4.2. Plan anual de contrataciones 4.3. Análisis del mercado	13-14 15-16 17-18	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4)	Baja [22 – 51] Media [52 – 81] Alta [82 – 110]
			5. Selección de candidatos	5.1. Procedimientos según el tipo de contratación 5.2. Evaluación de candidatos 5.3. Buena pro	19-20 21-22 23-24	Siempre (5)	
			6. Finalización del contrato	6.1. Conformidad del servicio 6.2. Cumplimiento de metas	25-26 27-28		

	servicios de la Empresa Prestadora de Servicios Tacna, 2023.	Tacna, 2023.				
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS	
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica. Diseño: No experimental, transversal, descriptivo, relacional.</p> $R^2 \xrightarrow{Oy} Ox$ <p>Donde: OX: Valor de la variable independiente: Eficiencia de la Gestión Oy: Valor de la variable dependiente: Procesos de contratación de bienes y servicios R2: Prueba de regresión logística ordinal</p>		<p>Población: 50 servidores Muestra: 50 servidores Muestreo: Aleatorio o probabilístico.</p>	<p>Variable 1: Eficiencia de la Gestión Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de 12 ítems</p> <p>Variable2: Procesos de contratación de bienes y servicios Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de 16 ítems</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y figuras estadísticas.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará la prueba de regresión lineal logística ordinaria para la comprobación de las hipótesis.</p>	

Anexo 2: Cuestionarios

Cuestionario 1

LA EFICIENCIA DE LA GESTION Y LOS PROCESOS DE CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS TACNA, 2023

La presente encuesta tiene fines únicamente académicos, siendo que los datos de los participantes serán totalmente anónimos. En tal sentido, solicitamos a los mismos responder de forma libre y sincera.

Marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
V1 Eficiencia de la gestión						
D1 Calidad operacional						
Metas alcanzadas						
1	La EPS Tacna realiza una comparativa de las metas alcanzadas en el periodo anterior para mejorar el desempeño actual.					
2	La EPS Tacna comunica al personal el nivel de metas alcanzadas al final de cada periodo.					
Toma de decisiones						
3	La EPS Tacna toma decisiones referentes a sus actividades basándose en la eficiencia.					
4	La EPS Tacna considera los aportes realizados por el personal en su toma de decisiones.					
D2 Tiempo						
Plazos de ejecución						
5	La EPS Tacna establece plazos para las actividades del personal relacionado con las contrataciones.					
6	La EPS Tacna evalúa que se cumplan los plazos establecidos para las diferentes actividades.					
D3 Productividad						
Personal						

7	La EPS Tacna capacita al personal encargado de las actividades relacionadas a las contrataciones.					
8	La EPS Tacna incentiva la productividad del personal por medio de actividades recreativas y bonos.					
Procedimientos						
9	La EPS Tacna establece procedimientos para eficientizar las actividades relacionadas a las contrataciones.					
10	La EPS Tacna comunica al personal cualquier cambio o mejora realizado en los procedimientos previamente establecidos.					
Tecnología						
11	La EPS Tacna evalúa el estado de sus equipos y herramientas tecnológicas.					
12	La EPS Tacna procura el uso de equipos y herramientas actualizados a la par de la tecnología.					

Cuestionario 2

LA EFICIENCIA DE LA GESTION Y LOS PROCESOS DE CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS TACNA, 2023

La presente encuesta tiene fines únicamente académicos, siendo que los datos de los participantes serán totalmente anónimos. En tal sentido, solicitamos a los mismos responder de forma libre y sincera.

Marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
V2 Procesos de contratación de bienes y servicios						
D1 Actos preparatorios						
Programación y requerimientos						
13	La EPS Tacna verifica que la programación de bienes y servicios se realice según la normativa.					
14	La EPS Tacna verifica que los requerimientos de bienes y servicios se realice según la normativa.					
Plan anual de contrataciones						
15	La EPS Tacna elabora su plan anual de contrataciones basándose en sus fines institucionales.					
16	La EPS Tacna coordina con el área usuaria para determinar el valor aproximado de todas las contrataciones.					
Análisis del mercado						
17	La EPS Tacna realiza una invitación de manera abierta para que cualquier empresa que cumpla los requisitos presenten sus ofertas en torno al bien o servicio requerido.					
18	La EPS Tacna realiza el análisis y determinación de las especificaciones técnicas en base a su estudio de mercado.					
D2 Selección de candidatos						
Procedimientos según el tipo de contratación						
19	La EPS Tacna realiza los procedimientos para contratación teniendo en cuenta los principios generales según normativas.					

20	La EPS Tacna realiza los procedimientos para contratación de acuerdo a la modalidad. (Licitación abierta, mejor valor, convenio, etc.)						
Evaluación de candidatos							
21	La EPS Tacna evalúa que los candidatos cumplan con las especificaciones establecidas.						
22	La EPS Tacna evalúa la relación calidad – precio que ofrecen los candidatos.						
Buena pro							
23	La EPS Tacna previo al otorgamiento de la buena pro verifica que el procedimiento administrativo para la contratación cumpla con lo previsto en las normativas.						
24	La EPS Tacna realiza el otorgamiento de la buena pro como un acto público en más de una fecha y en presencia de un notario.						
D3 Finalización del contrato							
Conformidad del servicio							
25	La EPS Tacna verifica el estado de los bienes o servicios antes de emitir el documento de conformidad.						
26	La EPS Tacna realiza la conformidad del servicio dentro del plazo establecido.						
Cumplimiento de metas							
27	La EPS Tacna contrasta el beneficio obtenido de la contratación de bienes y servicios con sus metas institucionales.						
28	La EPS Tacna emite informes acerca del cumplimiento de metas generado por medio de sus contrataciones.						

Anexo 3: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del instrumento de la variable eficiencia de la gestión

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Valido	50	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	50	100,0
Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
0,809		12	

Confiabilidad del instrumento de la variable proceso de contratación de bienes y servicios

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Valido	50	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	50	100,0
Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
0,758		16	

Anexo 4: Base de datos

	Eficiencia de la gestión											
	D1. Calidad operacional				D2 Tiempo				D3 Productividad			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	3	5	4	5	5	4	3	5	3	4	4
5	2	4	2	3	4	2	2	4	2	1	4	3
6	4	4	3	5	3	5	3	4	5	5	4	3
7	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4
8	1	2	3	2	2	5	2	3	5	5	4	2
9	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1
10	1	2	2	3	5	4	2	1	2	2	1	1
11	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
12	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
13	5	3	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5
14	2	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4
15	2	4	5	4	4	5	2	4	4	5	3	4
16	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3
17	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
18	2	3	1	4	5	5	4	3	3	5	4	3
19	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3
20	4	4	2	4	4	5	5	3	4	5	3	4
21	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
22	2	2	2	3	4	4	2	2	4	3	4	3
23	2	4	3	3	4	4	4	3	2	1	2	3
24	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
25	2	5	1	1	5	5	4	5	4	5	3	2
26	2	2	5	1	2	2	1	4	4	5	4	1
27	3	5	2	4	5	2	4	5	5	5	4	5
28	1	1	5	5	2	5	4	1	2	5	5	5
29	5	5	2	4	3	5	5	4	5	2	4	4
30	4	2	1	3	1	5	4	1	2	1	5	5
31	2	5	3	2	4	5	2	2	4	5	5	5
32	1	4	5	1	4	5	5	5	3	5	5	4
33	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
34	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5
35	1	3	3	5	2	3	5	5	5	4	3	5
36	5	5	3	3	5	5	4	5	5	3	5	4
37	4	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5
38	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
39	1	2	3	2	2	5	2	3	5	5	4	2
40	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1
41	1	2	2	3	5	4	2	1	2	2	1	1
42	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
43	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
44	5	3	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5
45	2	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4
46	2	4	5	4	4	5	2	4	4	5	3	4
47	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3
48	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
49	2	3	1	4	5	5	4	3	3	5	4	3
50	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3

Proceso de contratación de bienes y servicios																
	D1 Actos preparatorios						D2 Selección de candidatos						D3 Finalización del contrato			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	2	3	4	5	5	5	4	2	4	3	3	4	4	3	2	3
2	3	2	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4
3	2	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
4	3	3	2	3	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	2	3
5	3	3	3	3	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4
6	5	3	2	3	3	5	3	2	5	5	5	2	1	4	5	4
7	5	3	2	3	5	5	3	2	4	5	5	2	3	4	5	3
8	4	2	4	2	3	5	4	3	3	5	5	2	3	4	3	3
9	5	5	5	2	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5
10	2	2	5	2	4	2	1	4	1	5	4	2	1	5	1	3
11	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
12	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
13	4	3	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	5	1	4
14	3	5	1	5	5	5	4	5	4	5	5	1	2	5	5	5
15	2	3	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	5	3	4	4
16	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	2
17	3	4	5	3	5	5	2	4	3	5	5	4	5	3	3	4
18	1	4	2	1	3	5	3	3	1	5	5	1	3	4	5	3
19	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3
20	5	2	2	2	5	5	2	3	4	4	3	3	4	4	4	2
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
22	2	2	2	3	4	2	4	2	4	5	5	4	2	5	3	3
23	3	4	2	4	2	4	2	1	4	5	4	3	1	1	2	1
24	5	3	3	3	3	5	3	3	4	5	4	4	3	5	3	2
25	5	4	1	5	5	5	1	1	4	5	5	4	3	4	3	4
26	5	1	2	2	2	4	4	2	2	2	4	1	4	3	4	1
27	3	1	2	4	5	5	4	5	5	3	1	4	3	3	4	1
28	5	5	1	2	5	5	5	2	1	5	5	1	5	1	2	1
29	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3
30	1	2	1	5	4	5	2	3	5	5	5	5	1	1	1	2
31	3	4	2	2	5	5	3	4	5	5	5	2	2	5	4	5
32	5	4	3	4	5	4	3	5	4	1	3	1	3	1	3	5
33	1	2	2	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
34	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5
35	2	5	2	5	4	5	5	1	3	5	5	2	3	5	5	5
36	4	5	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	1	5
37	2	3	4	2	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4
38	4	4	2	5	4	5	4	2	4	5	5	2	2	4	4	4
39	5	5	5	2	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	4
40	2	2	5	2	4	2	1	4	1	5	4	2	1	5	1	1
41	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1
42	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
43	4	3	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	5	1	5
44	3	5	1	5	5	5	4	5	4	5	5	1	2	5	5	5
45	2	3	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	5	3	4	4
46	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4
47	3	4	5	3	5	5	2	4	3	5	5	4	5	3	3	4
48	1	4	2	1	3	5	3	3	1	5	5	1	3	4	5	2
49	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3
50	5	2	2	2	5	5	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3