



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**ADQUISICIONES A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS
DE ACUERDOS MARCO Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS DE LA OFICINA
REGIONAL ALTIPLANO PUNO INPE, PERIODO 2020-2021**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. EDWIN VICENTE CHILA TINTAYA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO - PERÚ

2023



NOMBRE DEL TRABAJO

ADQUISICIONES A TRAVÉS DE CATÁLOGOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDOS MARCO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN

AUTOR

EDWIN VICENTE CHILA TINTAYA

RECUENTO DE PALABRAS

30802 Words

RECUENTO DE CARACTERES

168724 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

166 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.3MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 14, 2023 10:57 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 14, 2023 10:59 AM GMT-5

● **11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



Firmado digitalmente por YUPANQUI
AZA Luis Angel FAU 25145496170
hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.04.2023 15:21:45 -05:00



Firmado digitalmente por QUISPE
PINGDA Percy FAU 20145496170
hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.04.2023 12:29:19 -05:00



DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A Dios, que es mi guía y fortaleza en mi camino, siempre está a mi lado, ilumina cada paso que me atrevo a dar, nos llena de paz y alegría con su bendición.

A mi Universidad Nacional del Altiplano, a los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables por las enseñanzas impartidas, que fue muy importante en el desarrollo de mi carrera universitaria.

Agradezco a mis queridos padres, Juan y Luisa, por su amor, trabajo y apoyo incondicional, que han sido los pilares de mi desarrollo personal y formación profesional.

Gracias a mis hermanos por su amor y apoyo para crecer y aprender en familia, ellos han estado ahí para que yo alcance todos mis sueños y metas.

Edwin Vicente Chila Tintaya



AGRADECIMIENTOS

Me gustaría agradecer a mi familia por confiar y apoyarme todo el tiempo, son una gran fuerza para hacer realidad mis metas y sueños.

También quiero agradecer a la Universidad Nacional del Altiplano, que me brindó la oportunidad de aprender nuevos conocimientos, y en especial a los docentes de la Facultad de Ciencias Contables, quienes me brindaron una formación intelectual y valiosa durante mi vida universitaria.

A todos y cada uno de ellos, muchas gracias de todo corazón.

Edwin Vicente Chila Tintaya



ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN..... 14

ABSTRACT..... 15

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 18

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 18

1.2.1 Problema General 18

1.2.2 Problemas Específicos 18

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 19

1.3.1 Hipótesis General..... 19

1.3.2 Hipótesis Específicas 19

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 19

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 20

1.5.1 Objetivo General..... 20

1.5.2 Objetivos Específicos 20



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1.1	Internacionales	21
2.1.2	Nacionales.....	21
2.1.3	Locales	22
2.2	MARCO TEÓRICO	24
2.2.1	Catálogos Electrónicos	24
2.2.1.1	Beneficios de los Catálogos Electrónicos para las entidades públicas.....	24
2.2.1.2	Vigencia de los Catálogos Electrónicos.....	28
2.2.1.3	Acuerdos Marco.....	31
2.2.2	Satisfacción del usuario	33
2.2.2.1	Modelos teóricos de satisfacción	33
2.2.2.2	Dimensiones de la satisfacción	34
2.2.3	Adquisiciones.....	35
2.2.3.1	Gestión de adquisiciones	35
2.2.4	Ley de Contrataciones del Estado.....	36
2.2.5	Perú Compras.....	44
2.2.5.1	Funciones	45
2.2.5.2	Visión del Sector.....	46
2.2.5.3	Misión de Perú Compras.....	46
2.2.5.4	Lineamientos:.....	46
2.2.6	Directiva N° 007-2017-OSCE/CD.....	47
2.2.7	Instituto Nacional Penitenciario.....	53



2.3	MARCO CONCEPTUAL	55
2.3.1	Acuerdos Marco	55
2.3.2	Calidad	55
2.3.3	Catálogos Electrónicos	55
2.3.4	Fichas - Producto	55
2.3.5	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado	56
2.3.6	Orden de Compra.....	56
2.3.7	Perú Compras.....	56
2.3.8	Proveedor	56
2.3.9	Registro Nacional de Proveedores	57
2.3.10	Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado.....	57

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	58
3.2	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO.....	58
3.3	PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO	59
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	59
3.4.1	Población	59
3.4.2	Muestra	64
3.5	DISEÑO ESTADÍSTICO	69
3.6	PROCEDIMIENTOS	69
3.6.1	Metodología de la Investigación.....	69
3.6.1.1	Método descriptivo	69
3.6.1.2	Método analítico	70
3.6.1.3	Método deductivo	70



3.6.2	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
3.6.2.1	Observación	70
3.6.2.2	Análisis documental.....	71
3.6.2.3	Encuesta	71
3.7	VARIABLES	72
3.8	ANÁLISIS DE RESULTADOS	73
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1	RESULTADOS	74
4.1.1	OBJETIVO ESPECÍFICO 1	74
4.1.2	OBJETIVO ESPECÍFICO 2	93
4.1.3	OBJETIVO ESPECÍFICO 3	123
4.1.4	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	127
4.2	DISCUSIÓN	134
V.	CONCLUSIONES	147
VI.	RECOMENDACIONES	152
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	154
ANEXOS	159

Área: Ciencias Contables

Línea: Gestión pública y privada

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 21 de abril del 2023



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco - vigentes	28
Tabla 2: Cantidad total de trabajadores de la Oficina Regional Altiplano Puno	59
Tabla 3: Trabajadores responsables de las áreas usuarias	65
Tabla 4: Cantidad de órdenes de compras generadas y ejecutadas en el periodo 2020..	75
Tabla 5: Cantidad de órdenes de compras generadas y ejecutadas en el periodo 2021..	79
Tabla 6: Resumen del total de órdenes de compra ejecutadas en los periodos 2020 y 2021.....	85
Tabla 7: Cantidad de órdenes de compras vencidas en Perú compras en el periodo 2020	86
Tabla 8: Cantidad de órdenes de compras vencidas en Perú compras en el periodo 2021	87
Tabla 9: Presentación del cuadro de necesidades por parte del área usuaria.....	88
Tabla 10: Presentación del requerimiento según la Ley de Contrataciones del Estado	89
Tabla 11: Conformidad del producto una vez internado los bienes en el almacén en el plazo establecido.....	91
Tabla 12: Conformidad del bien como área usuaria	93
Tabla 13: Satisfacción con el tiempo de garantía otorgado a los bienes	95



Tabla 14: Certificaciones de calidad y/o medioambientales de los bienes.....	97
Tabla 15: Conocimiento de fichas – producto.....	98
Tabla 16: Mejora de la calidad de los bienes o productos respecto a los años anteriores.	100
Tabla 17: Satisfacción con la calidad de los bienes que se han adquirido a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.....	102
Tabla 18: Plazo de ejecución de la cotización y la emisión de la orden de compra periodo 2020.....	103
Tabla 19: Resumen del plazo de ejecución de las cotizaciones y órdenes de compra periodo 2020.....	107
Tabla 20: Plazo de ejecución de la cotización y la emisión de la orden de compra periodo 2021.....	108
Tabla 21: Resumen del plazo de ejecución de la cotización y la emisión de la orden de compra periodo 2021.....	113
Tabla 22: Satisfacción con el tiempo (promedio) en que se le entrega los bienes o productos.....	114
Tabla 23: Mejora del tiempo de atención de entrega de los bienes o productos.....	116
Tabla 24: Conocimiento de módulo de acceso a los datos abiertos.....	118
Tabla 25: Contribución de los catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco en la transparencia.....	120
Tabla 26: Satisfacción de la variedad de productos, marcas, precio, que se ofrecen en los catálogos electrónicos de acuerdos marco.....	121



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Ubicación de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE	58
Figura 2: Presentación del cuadro de necesidades por parte del área usuaria.....	88
Figura 3: Presentación del requerimiento según la Ley de Contrataciones del Estado.	90
Figura 4: Conformidad del producto una vez internado los bienes en el almacén en el plazo establecido	92
Figura 5: Conformidad del bien como área usuaria	94
Figura 6: Satisfacción con el tiempo de garantía otorgado a los bienes	96
Figura 7: Certificaciones de calidad y/o medioambientales de los bienes.....	97
Figura 8: Conocimiento de fichas – producto	99
Figura 9: Mejora de la calidad de los bienes o productos respecto a los años anteriores.	100
Figura 10: Satisfacción con la calidad de los bienes que se han adquirido a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.....	102
Figura 11: Plazo de ejecución de cotizaciones y orden de compra periodo 2020....	107
Figura 12: Plazo de ejecución de las cotizaciones y órdenes de compra periodo 2021	113
Figura 13: Satisfacción con el tiempo (promedio) en que se le entrega los bienes o productos	115
Figura 14: Mejora del tiempo de atención de entrega de los bienes o productos.....	117



Figura 15:	Conocimiento de módulo de acceso a los datos abiertos.....	118
Figura 16:	Contribución de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco en la transparencia.....	120
Figura 17:	Satisfacción de la variedad de productos, marcas, precio, que se ofrecen en los Catálogos Electrónicos De Acuerdos Marco	122



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- (INPE)** : Instituto Nacional Penitenciario
- (MEF)** : Ministerio de Economía y Finanzas
- (OCAM)** : Orden de Compra de Acuerdos Marco
- (OEC)** : Órgano Encargado de las Contrataciones
- (ORAP)** : Oficina Regional Altiplano Puno
- (OSCE)** : Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
- (PAC)** : Plan Anual de Contrataciones
- (POI)** : Plan Operativo Institucional
- (RNP)** : Registro Nacional de Proveedores
- (SEACE)** : Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado



RESUMEN

El presente trabajo de investigación parte del problema del desconocimiento y quejas que presentan las áreas usuarias hacia las adquisiciones que se realizan a través de la plataforma de Perú Compras, es por ello que esta investigación tiene como objetivo principal, analizar las adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021; como objetivos específicos, analizar la manera en que se realiza el proceso de las adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias, analizar la calidad de los bienes adquiridos a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias y como último objetivo proponer lineamientos en el proceso de adquisición para lograr la eficiencia en la gestión del área de abastecimiento de la Oficina Regional altiplano Puno INPE. El presente proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo y se empleó el método descriptivo, analítico y deductivo. Las técnicas de recolección de datos fueron el análisis documental y encuestas. Para la muestra se tomaron 43 funcionarios y servidores. Así mismo, se consideró al plan anual de contrataciones (PAC), también la cantidad de adquisiciones realizadas en ambos periodos. En las Tablas 9 y 10 de las Figuras 2 y 3 sobre la presentación del cuadro de necesidades y el requerimiento se puede apreciar que más del 55% mencionan que si lo presentan de manera adecuada en coordinación con el OEC. En la Tabla 11 y Figura 4 donde más del 47% mencionan si dan la conformidad en los plazos establecidos. Según la Tabla 17 y Figura 10 de la satisfacción de la calidad el 58% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo.

Palabras claves: Adquisiciones, Acuerdos Marco, áreas usuarias, Catálogos Electrónicos, satisfacción.



ABSTRACT

The research work part of the problem of complaints presented by the user areas towards the acquisitions that are made through the Peru Compras platform, which is why this research has as its main objective, to analyze the acquisitions through electronic catalogs of framework agreements and their impact on the satisfaction of the user areas of the Altiplano Puno INPE Regional Office, period 2020-2021; and as specific objectives, to analyze the way in which the procurement process is carried out through electronic catalogs of framework agreements and its impact on the satisfaction of the user areas, to analyze the quality of the goods acquired through electronic catalogs of agreements framework and its impact on the satisfaction of the user areas and as a last objective to propose guidelines in the acquisition process to achieve efficiency in the management of the supply area of the Puno INPE Regional Office. This research project has a quantitative approach and the descriptive, analytical and deductive method was used. The data collection techniques were documentary analysis and surveys. In Tables 7 and 8 of Figures 2 and 3 on the presentation of the needs chart and the requirement, it can be seen that more than 55% mention that they do present it adequately in coordination with the OEC. In Table 9 and Figure 4 where more than 47% mention if they give their consent within the established deadlines. According to Table 15 and Figure 10 of quality satisfaction, 58% of the workers mentioned agree, however a sum of 33% would not be satisfied.

Keywords: Acquisitions, framework agreements, user areas, electronic catalogues, satisfaction.



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Perú compras es un órgano que tiene dependencia del Ministerio de Economía y Finanzas que tiene como función principal mejorar las contrataciones que se realiza con el estado utilizando las tecnologías de información y realizando procedimientos más dinámicos y eficientes.

En la plataforma de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco hay una gran variedad de productos ofrecidos en los distintos catálogos electrónicos cada una de ellas con su respectiva ficha producto que ayudan al órgano encargado de las contrataciones a poder elegir el mejor producto viendo la calidad, variedad, precio y la marca de esa manera buscar la satisfacción del área usuaria donde una gran porcentaje menciona estar de acuerdo con la variedad de productos que se ofrecen en dicha plataforma.

Las áreas usuarias manifiestan su satisfacción en base a la calidad de los bienes que se les ha entregado, la eficiencia de la compra, la pronta entrega del bien. En la presente investigación un gran porcentaje menciona que los productos adquiridos por los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco son productos de calidad que generan confianza y durabilidad. Sin embargo, también hay un porcentaje menor de encuestados que manifiestan que los bienes llegaron un poco defectuosos sobre todo en suministros ya que muchos de ellos llegan a tener algún defecto por el traslado de los bienes de un lugar a otro en el proceso de entrega.

A la fecha existen 43 Catálogos Electrónicos que corresponden a 26 Acuerdos Marco vigentes.



El presente trabajo de investigación se desarrolló de acuerdo a los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, contiene la introducción, el planteamiento y formulación del problema, hipótesis, justificación y objetivos del trabajo de investigación.

En el Capítulo II, se mencionan los antecedentes de la investigación, marco teórico y marco conceptual concerniente a la investigación.

El Capítulo III materiales y métodos, comprende la ubicación geográfica del estudio, periodo, procedencia del material utilizado, población y muestra del estudio, diseño estadístico, procedimientos, variables y análisis de resultados.

En el Capítulo IV, se presentan los resultados y discusión de la información procesada, cada uno de estos se desarrolló de acuerdo a cada objetivo propuesto.

Por último se muestra las conclusiones, asimismo se dan las recomendaciones por cada conclusión, también se muestran las referencias bibliográficas de cada autor mencionado en el trabajo de investigación, por último, se presentan los anexos.



1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el año 2017 se aprobó la Directiva N° 007-2017-OSCE/CD que establece los lineamientos generales para la debida aplicación del método especial de contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, que contribuya a la eficiencia y transparencia de la contratación pública. El presente proyecto de investigación busca analizar las adquisiciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y mejorar la satisfacción de las áreas usuarias de esta manera contribuir a la gestión eficiente y transparente del área de abastecimiento, constituirá una herramienta de gran utilidad para el cumplimiento oportuno de las metas y objetivos de la entidad. De esta manera se mejorará también el proceso de adquisiciones ya que las áreas usuarias en la actualidad presentan quejas y reclamos en cuanto al tiempo y bien que requieren y que posteriormente reciben.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿De qué manera las adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco inciden en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021?

1.2.2 Problemas Específicos

PE 1: ¿De qué manera se realiza el proceso de las adquisiciones de bienes a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021?

PE 2: ¿De qué manera la calidad de los bienes adquiridos a través de



Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco incide en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021?

PE 3: ¿Qué lineamientos en el proceso de adquisición lograrían la eficiencia en la gestión del área de abastecimiento de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis General

Las adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco inciden positivamente en la satisfacción del área usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.

1.3.2 Hipótesis Específicas

HE 1: La manera en que se realiza el proceso de las adquisiciones de bienes a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco incide positivamente en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.

HE 2: La calidad de los bienes adquiridos a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco incide positivamente en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En el año 2017 se aprobó la Directiva N° 007-2017-OSCE/CD que establece los lineamientos generales para la debida aplicación del método especial de contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, que contribuya a la eficiencia y transparencia de la contratación pública. El presente proyecto de investigación busca



analizar las adquisiciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y mejorar la satisfacción de las áreas usuarias de esta manera contribuir a la gestión eficiente y transparente del área de abastecimiento, constituirá una herramienta de gran utilidad para el cumplimiento oportuno de las metas y objetivos de la entidad.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo General

Analizar las adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.

1.5.2 Objetivos Específicos

OE 1: Analizar la manera en que se realiza el proceso de las adquisiciones de bienes a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.

OE 2: Analizar la calidad de los bienes adquiridos a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.

OE 3: Proponer lineamientos en el proceso de adquisición para lograr la eficiencia en la gestión del área de abastecimiento de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE.



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Internacionales

(Solano García, 2014) “concluye que queda demostrada que la implementación de iniciativas como las compras consolidadas a través del uso de los convenios marco, son eficaces, eficientes y se logra aprovechar las economías de escala, así como todos los beneficios que persiguen este tipo de modalidades. Sin embargo, se requiere de un fuerte apoyo político, constante para fortalecer las acciones realizadas y que las instituciones que lideran estos proyectos tengan los recursos necesarios, el liderazgo institucional apropiado para continuar su lucha en pro de la modernización de las compras públicas.”

2.1.2 Nacionales

(Condori Enriquez & Manrique Ruiz, 2021) “concluye que existe una relación moderada positiva entre las compras a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco con la satisfacción de las áreas usuarias de la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2018. La intensidad de la relación encontrada es de $r= 0.57$ por lo que la relación es positiva moderada. Asimismo, se ha encontrado que las mayores compras se realizaron para las unidades de Logística (S/ 60,380.4 soles), seguida para las unidades de la Escuela Profesional de Educación Primaria (S/ 36,564.54), Oficina de Admisión (S/ 33,760.45), Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de Ingeniería (24,502.36), Centro de Idiomas (S/ 22,432.89), Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación (18,968.49), Programa de Segunda Especialidad Intercultural Bilingüe de la



Facultad de Educación (S/ 18,839.39) y Biblioteca Central (S/ 16,532.06). Por otro lado, se encontró que el nivel de satisfacción de las áreas usuarias que predomina es el del nivel medio (69.5%).”

(Panitz Zevallos, 2021) “concluye que la plataforma que utilizan los catálogos electrónicos ha demostrado eficiencia en los procesos de adquisición, lo que incide significativa y favorablemente en la optimización de la gestión logística de la institución analizada, cuyo indicador estadístico de Pearson tiene un valor de 55.7% que representa un nivel moderado. Este resultado indica que hasta la fecha de análisis de los datos obtenidos de los participantes no se reportaron deficiencias importantes en la plataforma”.

2.1.3 Locales

(Condori Ayamamani & Condori Mamani, 2016) “concluye que Segunda: Se ha determinado seis (6) deficiencias en el proceso de compras directas: 1) Indebida determinación de necesidades, 2) Términos de referencia y especificaciones técnicas mal formulados, 3) Cotizaciones de bienes y servicios poco transparentes, 4) Notificaciones de órdenes de compra y ordenes de servicio a destiempo, 5) No se realiza el registro y publicación mensual de las contrataciones en el SEACE, 6) Incumplimiento de entrega del bien y prestación del servicio. Existen deficiencias debido al incumplimiento de las normas de control interno.”

(Turpo, 2018) “concluye que la falta de conocimiento y capacitación sobre la Ley de Contrataciones situación que influye negativamente en los procesos de selección de bienes y servicios tal como se muestra en las tablas 9 y 12, provocando una demora en la adquisición de bienes y servicios y por ende en el



cumplimiento de metas y objetivos de la entidad. En la Tabla 15 periodo 2014 de un total de 61 procesos de selección 10 (17%) fueron declarados desiertos, 02 (4%) procesos nulos y 02 (4%) fueron cancelados; de la misma manera en el periodo 2015 Tabla 16 de un total de 74 procesos de selección 12 (16%) fueron declarados desiertos, 05 (7%) fueron declarados nulos y 03 (4%) fueron cancelados.”



2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Catálogos Electrónicos

“El Catálogo Electrónico, en general, es una página de la World Wide Web que contiene información sobre productos y servicios que oferta una empresa. Un Catálogo Electrónico típico contiene información sobre productos y servicios, precios, características, condiciones de venta, opciones de pago y cualquier otra información que ayude al potencial cliente a tomar decisiones de compra.” (Lopez, 2005)

“Los Catálogos Electrónicos de los Acuerdos Marco de Perú-Compras son autocalificados por el Estado como un canal de adquisición, cuyas ventajas comprenden la reducción de costos vinculados con la realización de procedimientos de selección y de almacén, el acceso sistematizado a una gran variedad de productos y a una gran base de proveedores con su respectiva información técnica y comercial, la facilitación de la decisión de contratación dado el uso filtros de búsqueda de productos, posibilidad de comparación de condiciones técnicas y comerciales, según necesidad de cada entidad, entre otros.” (Prado, 2017)

2.2.1.1 Beneficios de los Catálogos Electrónicos para las entidades públicas

(Ministerio de Economía y Finanzas, 2022) “Esta herramienta funciona como una tienda virtual, facilitando la participación de los proveedores, quienes ponen a disposición de las entidades públicas los bienes o servicios que requieran para cubrir sus necesidades, logrando contrataciones más eficientes y transparentes.”



“A través del Catálogo Electrónico las Entidades, podrán efectuar sus contrataciones de manera directa sin que medie un proceso de selección, ahorrando tiempo y dinero.”

- Generación de múltiples contrataciones, sin que éstas sean consideradas como fraccionamiento.
- Reduce los costos vinculados con la realización de procedimientos de selección y de almacén.
- Posibilita acceder de manera sistematizada a una gran variedad de productos y a una gran base de proveedores con su respectiva información técnica y comercial.
- Facilita la decisión de contratación dado el uso de búsqueda de productos, posibilidad de comparación de condiciones técnicas y comerciales según necesidad de cada Entidad.
- Posibilita conocer de manera sistematizada, certificaciones de calidad asociadas a los productos del catálogo y su contenido, resaltándose las certificaciones medioambientales.
- Permite que la formalización contractual pueda efectuarse en un (01) día en solo tres (03) pasos 100% electrónicos, promoviendo la satisfacción real de necesidades.
- Posibilita acceder a un módulo de gestión para el seguimiento del estado de sus contrataciones.



Beneficios para proveedores

- Reduce los costos vinculados con la realización de procedimientos de selección.
- Acceder a múltiples oportunidades de venta mediante la participación en una sola convocatoria.
- Permite la promoción permanente de los productos que son ofertados.
- Posibilita la autogestión del registro de mejoras de condiciones comerciales de sus ofertas.
- Propicia mayores oportunidades de acceso a las micro y pequeñas empresas para que contraten con las entidades públicas.
- Posibilita acceder a un módulo de gestión para el seguimiento del estado de sus contrataciones.

¿Cómo funcional los Catálogos Electrónicos?

- a) Los representantes de marca registran fichas-producto durante la vigencia del Catálogo Electrónico para que haya variedad de bienes y/o servicios dentro de la plataforma.
- b) Los proveedores ofertan sus productos en la plataforma con precios competitivos y mayores oportunidades de venta.
- c) Las entidades públicas reciben las mejores ofertas en la plataforma y seleccionan aquella con el mejor costo total, para luego generar y publicar la Orden de Compra. Actualmente, existen 43 Catálogos



Electrónicos y más de 42 mil productos disponibles.

- d) Los proveedores aceptan la Orden de Compra y realizan la entrega de los productos conforme a los plazos establecidos, manteniendo así su adecuada calificación de cumplimiento.
- e) Las entidades públicas, luego de recibir los bienes, brindan la conformidad y realizan el pago oportunamente.
- f) Perú Compras monitorea y hace el seguimiento permanente en todos los pasos.

A la fecha existen 43 Catálogos Electrónicos que corresponden a 26 Acuerdos Marco vigentes. Los beneficios para entidades públicas:

2.2.1.2 Vigencia de los Catálogos Electrónicos

Tabla 1: Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco - vigentes

N°	Acuerdos Marco	Catálogo Electrónico	Vigencia de Catálogo Electrónico		Actualmente vigente	
			Inicio	Fin		
1	EXT-CE-2021-1	Baterías, pilas y accesorios	Baterías, pilas y accesorios	18/06/2021	18/06/2022	Si
2	EXT-CE-2021-2	Equipos multimedia y accesorios	Equipos multimedia y accesorios	18/06/2021	18/06/2022	Si
3	EXT-CE-2021-3	Materiales e insumos de limpieza, papeles para aseo y limpieza	Materiales e insumos de limpieza	18/06/2021	18/06/2022	Si
4			Papeles para aseo y limpieza			Si
5	IM-CE-2020-4	Materiales de protección para la salud	Materiales de protección para la salud	15/09/2021	15/09/2022	Si
6	IM-CE-2020-5 ^{3/}	Computadoras de escritorio, Computadoras portátiles y escáneres	Computadoras de escritorio	13/08/2020	15/12/2022	Si
7			Computadoras portátiles			Si
8			Escáneres			Si
9	EXT-CE-2021-6 ^{2/}	Impresoras; consumibles; repuestos y accesorios de oficina	Impresoras	14/08/2021	14/08/2022	Si
10			Consumibles			Si
11			EF			Si
12			Útiles de escritorio	14/08/2021	14/08/2022	Si



13	EXT- CE- 2021-7 ^{2/}	Útiles de escritorio; Papeles y cartones	Papeles y cartones			Si
14	IM-CE- 2020-8 ^{4/}	Dispositivos médicos de diagnóstico In vitro	Dispositivos médicos de diagnóstico In vitro	5/09/2 021	5/09/2 022	Si
15	IM-CE- 2020-10 ^{2/}	Llantas, neumáticos y accesorios	Llantas, neumáticos y accesorios	10/12/ 2021	10/12/ 2022	Si
16	IM-CE- 2021-11 ^{2/}	Mobiliario en general	Mobiliario en general	3/11/2 021	3/11/2 022	Si
17			Pinturas, acabados en general y complementos			Si
18	IM-CE- 2021-12 ^{2/}	Tuberías y pinturas	Cerámicos, pisos y complementos	3/11/2 021	3/11/2 022	Si
19			Tuberías, accesorios y complementos			Si
20			Sanitarios, accesorios y complementos			Si
21	IM-CE- 2021-13 ^{2/}	Equipos de aire acondicionado, similares y accesorios	Equipos de aire acondicionado, similares y accesorios	3/11/2 021	3/11/2 022	Si
22			Luminarias			Si
23	IM-CE- 2021-14 ^{2/}	Luminarias, materiales eléctricos y cables eléctricos	Materiales eléctricos	27/11/ 2021	27/11/ 2022	Si
24			Cables eléctricos			Si
25	IM-CE- 2020-15 ^{5/}	Servicio de emisión de boletos aéreos	Servicio de emisión de boletos aéreos nacionales	27/11/ 2021	27/11/ 2022	Si



26			Servicio de emisión de boletos aéreos internacionales			Si
27						Si
28	IM-CE-2020-16 2/	Bienes y herramientas para usos diversos	Herramientas para usos diversos	31/12/2021	31/12/2022	Si
29	IM-CE-2020-17 6 /	Bebidas no alcohólicas	Bebidas no alcohólicas	31/12/2020	1/01/2023	Si
30	IM-CE-2020-18 2/	Alimentos para consumo humano	Alimentos para consumo humano	31/12/2021	31/12/2022	Si
31	IM-CE-2021-19	Pañales y afines	Pañales y afines	29/12/2021	29/12/2022	Si
32			Material de plástico para laboratorio			Si
	IM-CE-2021-20	Material plástico de laboratorio y material para laboratorio clínico	para laboratorio	29/12/2021	29/12/2022	
33			Material para laboratorio clínico			Si
34	IM-CE-2021-21	Tubos hematológicos para laboratorio	Tubos hematológicos para laboratorio	29/12/2021	29/12/2022	Si
35	IM-CE-2021-22	Medidores eléctricos y cajas portamedidor	Medidores Electrónicos Cajas porta medidor	30/12/2021	30/12/2022	Si
36						Si
37	IM-CE-2021-23	Dispositivos y accesorios para protección de circuito	Dispositivos y accesorios para protección de circuitos	30/12/2021	30/12/2022	Si
38	IM-CE-2021-24	Componentes para sistemas fotovoltaicos	Componentes para sistemas fotovoltaicos	30/12/2021	30/12/2022	Si



39	IM-CE-2021-25	Césped sintético	Césped sintético	30/12/2021	30/12/2022	Si
40		Máquinas y equipos para jardinería, silvicultura y agricultura; y herramientas para jardinería, silvicultura y agricultura	Máquinas y equipos para jardinería, silvicultura y agricultura			Si
	IM-CE-2021-26			30/12/2021	30/12/2022	
41			Herramientas para jardinería, silvicultura y agricultura			Si
42		Productos de madera aserrados para uso estructural y para uso en encofrados	Máquinas y equipos para jardinería, silvicultura y agricultura			Si
	IM-CE-2021-27			30/08/2022	30/08/2023	
43			Herramientas para jardinería, silvicultura y agricultura			Si

FUENTE: Perú compras

2.2.1.3 Acuerdos Marco

Es “El método especial de contratación a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco es aquel mediante el cual se realiza la contratación sin mediar procedimiento de selección, siempre y cuando los bienes y/o servicios se encuentren dentro del catálogo en mención. El acceso a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco se realiza en forma electrónica, a través del SEACE” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015)

“De conformidad a la normativa el Acuerdo Marco es la modalidad por el cual el OSCE, selecciona, mediante el desarrollo de un proceso, a aquellos proveedores con los que las Entidades del estado deberán adquirir o contratar de manera directa los bienes o servicios que requieran y que son ofertados a través



del catálogo de Convenio Marco y las correspondientes Fichas de Convenio Marco, además la norma indica que esta modalidad de selección no constituye fraccionamiento.” (Alvarado, 2007)

“El Acuerdo Marco es una modalidad que permite a las entidades públicas a realizar compras sin realizar algún procedimiento de selección, es decir, la entidad pública contrata sin incurrir en costos de transacción en la institución referido a organización, preparación y selección, lo que implica uso óptimo de tiempo en el proceso de selección.” (Prado, 2017)

“La principal ventaja de la modalidad de selección por Convenio Marco frente a la subasta inversa y los procesos clásicos, radica en que otorga a las entidades públicas la flexibilidad necesaria para adquirir los bienes y servicios en el momento que deseen y en las cantidades suficientes para satisfacer su necesidad actual, al no estar sujetos a cantidades previamente determinadas.” (Nahui, 2015)

“Los Acuerdos Marco son acuerdos establecidos entre la Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS y los proveedores adjudicatarios, luego que éstos últimos hayan pasado por una selección realizada por PERÚ COMPRAS, en el cual se establecen las obligaciones y derechos de las partes durante la vigencia del mismo. La formalización del Acuerdo Marco posibilitará a los proveedores formar parte de un Catálogo Electrónico a través del cual ofertarán los bienes y/o servicios que sean requeridos por las Entidades públicas a nivel nacional. Desde el 09 de enero de 2016 con la entrada en vigencia de la nueva Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento se determinó el cambio de la denominación de Convenios Marco a Acuerdos Marco” (Contreras, 2017)



2.2.2 Satisfacción del usuario

“En su acepción general y primigenio, satisfacer significa complacer un deseo y satisfacción es la acción de satisfacer una necesidad o un deseo.”

(Hernández, 2011)

2.2.2.1 Modelos teóricos de satisfacción

a. Teoría de la no confirmación de expectativas

“Esta teoría fue sostenida por Shi; Holahan; y Jurkat hacia el año 2004. Este modelo plantea que los clientes (usuarios) determinan su satisfacción comparando las expectativas que traían sobre un producto o servicio con su funcionamiento real. Al conocer las expectativas de la calidad y la experiencia real de consumo, permite predecir su satisfacción o insatisfacción. Cuando la experiencia real de consumo es igual o mayor resulta que ocurre la satisfacción, y cuando es menor ocurre la insatisfacción. Para esta teoría la calidad es una percepción subjetiva sobre el producto o servicio después de ser consumido.”

(Hernández, 2011)

b. Teoría del descontento potencial

“La teoría del descontento potencial sostiene que las quejas de los clientes son variadas reacciones que nacen del descontento que experimentan cuando esperan que un servicio sea de una determinada forma. El descontento puede ser descontento externo o descontento potencial. Cuando ocurre el descontento externo el cliente presenta su queja esperando que le den una solución, y cuando ocurre el descontento potencial el cliente no presenta su queja, empero, se encuentra insatisfecho.” (Hernández, 2011)

c. Medición de la calidad percibida

“Esta teoría fue planteada por Cronin y Taylor en el año 1992, este modelo



se basa en percepciones. Según esta teoría los clientes forman sus percepciones sobre la calidad de un servicio sobre la base de una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final de esa evaluación combinan estas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio.” (Hernández, 2011)

2.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción

(Medina & Mezarina, 2013) Las dimensiones de la satisfacción del usuario desde el ángulo del área usuaria son:

- Eficacia
 - i. Calidad. Variación en la percepción de la calidad de los bienes.
 - ii. Cantidad. Variación en la percepción del cumplimiento de la cantidad solicitada en atención a los requerimientos.
 - iii. Descripción del producto. Variación en la percepción de cumplimiento con la descripción del producto en atención a los requerimientos.
- Eficiencia
 - i. Precio. Percepción del precio del producto
 - ii. Duración del proceso. Tiempo promedio de atención a los requerimientos.
- Oportunidad.
 - i. Percepción sobre la oportunidad en la llega de los bienes requeridos.



2.2.3 Adquisiciones

“la ejecución de compras para la organización está incluida en la función de aprovisionamiento. Compras se responsabiliza de las operaciones de adquisiciones de materiales, proyectando la cantidad necesaria, la calidad a precio atractivo y favorable, que deben estar disponibles para la organización de manera oportuna; asimismo, la función de compras debe tener en cuenta tres aspectos: Precio, Calidad y Plazo.” (Gómez, 2013)

“Las adquisiciones públicas son el proceso mediante el cual el Estado convierte el presupuesto (los fondos confiados a su cuidado) en bienes, servicios y obras para la comunidad. No se trata, por tanto, de una simple función administrativa, sino de una de funciones más importantes para el desarrollo del país y para el buen gobierno.” (Dirección General de Administración de Bienes y Contrataciones Administrativas, 2010)

2.2.3.1 Gestión de adquisiciones

(Ministerio de Economía y Finanzas, 2018) “La Gestión de Adquisiciones, como parte del Proceso de Gestión de Recursos Públicos de la Administración Financiera del Sector Público, comprende los procedimientos, actividades e instrumentos mediante los cuales se gestiona la obtención de bienes, servicios y obras para el desarrollo de las acciones que permitan cumplir metas y logro de resultados.”

“La Dirección General de Abastecimiento propone y/o emite las normas y reglamentos referidos a la contratación de bienes, servicios y obras, así como aquellas que son necesarias para la integración progresiva de los diversos regímenes legales de contratación en un régimen unificado.”



La Gestión de Adquisiciones, de manera enunciativa, comprende las siguientes actividades:

1. Contratación.
2. Registro.
3. Gestión de contratos.

2.2.4 Ley de Contrataciones del Estado

Plan Anual de Contrataciones

15.1 “Formulación del Plan Anual de Contrataciones: Teniendo en cuenta la etapa de formulación y programación presupuestaria correspondiente al siguiente año fiscal, cada Entidad debe programar en el Cuadro de Necesidades los requerimientos de bienes, servicios y obras necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y actividades para dicho año, los que deben encontrarse vinculados al Plan Operativo Institucional, con la finalidad de elaborar el Plan Anual de Contrataciones.”

15.2 «Contenido del Plan Anual de Contrataciones: El Plan Anual de Contrataciones que se apruebe debe prever las contrataciones de bienes, servicios y obras cubiertas con el Presupuesto Institucional de Apertura, con independencia de que se sujeten al ámbito de aplicación de la presente norma o no, y de la fuente de financiamiento.»

15.3«El Plan Anual de Contrataciones se publica en el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE) y en el portal institucional de la respectiva Entidad.» (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018)



Requerimiento

16.1 “El área usuaria requiere los bienes, servicios u obras a contratar, siendo responsable de formular las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico, respectivamente, así como los requisitos de calificación; además de justificar la finalidad pública de la contratación. Los bienes, servicios u obras que se requieran deben estar orientados al cumplimiento de las funciones de la Entidad.”

16.2 «Las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico deben formularse de forma objetiva y precisa por el área usuaria; alternativamente pueden ser formulados por el órgano a cargo de las contrataciones y aprobados por el área usuaria. Dichas especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico deben proporcionar acceso al proceso de contratación en condiciones de igualdad y no tienen por efecto la creación de obstáculos ni direccionamiento que perjudiquen la competencia en el mismo. Salvo las excepciones previstas en el reglamento, en el requerimiento no se hace referencia a una fabricación o una procedencia determinada, o a un procedimiento concreto que caracterice a los bienes o servicios ofrecidos por un proveedor determinado, o a marcas, patentes o tipos, o a un origen o a una producción determinados con la finalidad de favorecer o descartar ciertos proveedores o ciertos productos.»

16.3 “El reglamento establece mecanismos que pueden utilizar las Entidades para la difusión de sus necesidades, con la finalidad de contar con mayor información para poder optimizar los requerimientos.”

16.4 “El requerimiento puede incluir que la prestación se ejecute bajo las

modalidades de concurso oferta, llave en mano u otras que se establezcan en el reglamento.” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015)

Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco

Artículo 113. Definición

(Ministerio de Economía y Finanzas, 2018) “De conformidad con lo previsto en el artículo 31 de la Ley, la contratación a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco se realiza sin mediar procedimiento de selección, siempre y cuando los bienes y/o servicios formen parte de dichos catálogos. El acceso a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco se realiza en forma electrónica, a través del SEACE.”

Artículo 31. Métodos especiales de contratación

(Ministerio de Economía y Finanzas, 2019)31.1 “Las Entidades contratan, sin realizar procedimiento de selección, los bienes y servicios que se incorporen en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco como producto de la formalización de Acuerdos Marco.”

31.2 “El reglamento establece los procedimientos para implementar o mantener Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, las condiciones de aplicación y políticas de rotación entre proveedores, la verificación de requisitos de capacidad técnica y legal de los proveedores y demás particularidades.”

31.3 “Las reglas especiales del procedimiento de cada acuerdo marco definen el monto a partir del cual el uso de catálogos electrónicos es obligatorio.”



Artículo 114. Obligatoriedad

(Ministerio de Economía y Finanzas, 2015) 114.1. “La contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco resulta obligatoria desde el día de su entrada en vigencia, para lo cual el órgano encargado de las contrataciones verifica que dichos Catálogos contengan el bien y/o servicio que permita la atención del requerimiento y que se cuente con la disponibilidad de recursos.”

114.2. “En caso que, con anterioridad a la publicación del Catálogo Electrónico, una Entidad haya convocado un procedimiento de selección sobre los mismos bienes y servicios, continúa con dicho procedimiento. En caso de que dicho procedimiento sea declarado desierto, la contratación se efectúa a través del Catálogo Electrónico.”

Artículo 115. Desarrollo de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco

115.1. “La implementación, extensión de la vigencia y gestión de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco está a cargo de PERÚ COMPRAS, y se sujeta a lo siguiente:”

- a) “PERÚ COMPRAS establece el procedimiento para la implementación y/o extensión de la vigencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, asimismo elabora y aprueba los documentos asociados que se registran en el SEACE.”
- b) “Las reglas especiales del procedimiento y los documentos asociados establecen las condiciones que son cumplidas para la realización de las actuaciones preparatorias, las reglas del procedimiento de selección de



ofertas, las condiciones a ser aplicadas durante la ejecución contractual, entre otros aspectos a ser considerados para cada Acuerdo Marco. Asimismo, las reglas especiales del procedimiento requieren al proveedor el cumplimiento de las exigencias previstas en normas especiales, tales como las normas tributarias y laborales, entre otras que resulten aplicables.”

- c) “El proveedor que participe en el procedimiento se encuentra inscrito en el RNP, no se encuentra impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado.”
- d) “Atendiendo a la naturaleza de cada Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco, según corresponda, se puede exigir al proveedor la acreditación de experiencia, capacidad financiera, el compromiso de constituir una garantía de fiel cumplimiento durante la vigencia del Catálogo Electrónico, el compromiso de mantener determinado stock mínimo, entre otras condiciones que se detallen en los documentos del procedimiento.”
- e) “Los Acuerdos Marco incluyen la cláusula anticorrupción prevista en el numeral 138.4 del artículo 138. El incumplimiento de lo establecido en la cláusula anticorrupción constituye causal de exclusión del total de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.”
- f) “El perfeccionamiento de un Acuerdo Marco entre Perú Compras y los proveedores adjudicatarios, supone para estos últimos la aceptación de los términos y condiciones establecidos como parte de la convocatoria respecto a la implementación o extensión de la vigencia para formar



- parte de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, entre las cuales pueden establecerse causales de suspensión, exclusión, penalidades, u otros.”
- g) “PERÚ COMPRAS puede efectuar la revisión aleatoria de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco durante su vigencia, estando facultada para solicitar a los proveedores adjudicatarios y a las Entidades la información que considere necesaria o actuar de oficio para gestionar su contenido. Los proveedores adjudicatarios y las Entidades brindan dicha información en el plazo y la forma requerida bajo responsabilidad.”
- h) “Las entidades que contraten a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco son responsables de aplicar las reglas establecidas en el respectivo Acuerdo Marco.”
- i) “Un proveedor adjudicatario puede rechazar una solicitud de cotización cuando la Entidad mantenga retrasos en el pago de deudas derivadas de cualquier tipo de obligación con dicho proveedor, retrasos en el pago de las obligaciones asumidas en los Catálogos Electrónicos frente a otro proveedor adjudicatario, u otros casos que se determinen en los documentos asociados a la convocatoria.”
- j) “El plazo de vigencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco es especificado en los documentos de la convocatoria, tanto para su implementación como para la extensión de su vigencia.”
- k) “Las entidades pueden exceptuarse de la obligación de contratar los



bienes y/o servicios de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, en caso verifiquen en el mercado la existencia de condiciones más ventajosas, las cuales son objetivas y demostrables, para lo cual obtienen previamente la autorización de PERÚ COMPRAS, bajo sanción de nulidad.”

- l) “Toda contratación que las entidades realicen a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco lleva un expediente de contratación aprobado.”

115.2. “PERÚ COMPRAS aprueba disposiciones complementarias para la implementación, extensión de la vigencia y gestión de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.”

115.3. “Las controversias que surjan de las actuaciones de la gestión de operatividad tales como la inclusión y exclusión de fichas-producto, inclusión y exclusión de ofertas, e inclusión y exclusión de proveedores de un Catálogo Electrónico de Acuerdo Marco, son resueltas por PERÚ COMPRAS.”

Artículo 116. Causales de exclusión de proveedores adjudicatarios de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco

Un proveedor adjudicatario es excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, en los siguientes casos:

- a) Cuando esté impedido para contratar con el Estado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley.
- b) Cuando esté suspendido, inhabilitado temporal o definitivamente para contratar con el Estado. Su exclusión es permanente durante la



vigencia de la suspensión o inhabilitación.

- c) Cuando no cuente con inscripción vigente en el RNP. En este caso su exclusión es aplicable durante el tiempo que no cuente con dicha inscripción.
- d) Cuando se incumpla las condiciones expresamente contempladas en el Acuerdo Marco, en cuyo caso la exclusión se efectúa conforme a las consideraciones establecidas en dicho acuerdo.

Recepción y conformidad

“168.1. “La recepción y conformidad es responsabilidad del área usuaria. En el caso de bienes, la recepción es responsabilidad del área de almacén y la conformidad es responsabilidad de quien se indique en los documentos del procedimiento de selección.”

168.2. “La conformidad requiere del informe del funcionario responsable del área usuaria, quien verifica, dependiendo de la naturaleza de la prestación, la calidad, cantidad y cumplimiento de las condiciones contractuales, debiendo realizar las pruebas que fueran necesarias. Tratándose de órdenes de compra o de servicio, la conformidad puede consignarse en dicho documento.”

168.3. “La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días de producida la recepción, salvo que se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías, en cuyo caso la conformidad se emite en un plazo máximo de quince (15) días, bajo responsabilidad del funcionario que debe emitir la conformidad.”

168.4. “De existir observaciones, la Entidad las comunica al contratista, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de ocho (08) días. Dependiendo de la complejidad o



sofisticación de las subsanaciones a realizar, o si se trata de consultorías, el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (5) ni mayor de quince (15) días. Subsanaadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.”

168.5. “Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la Entidad puede otorgar al contratista periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar lo previsto en el numeral anterior.”

168.6. “Este procedimiento no resulta aplicable cuando los bienes, servicios en general y/o consultorías manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso la Entidad no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.”

168.7. “Las discrepancias en relación a la recepción y conformidad pueden ser sometidas a conciliación y/o arbitraje dentro del plazo de treinta (30) días hábiles de ocurrida la recepción, la negativa de esta o de vencido el plazo para otorgar la conformidad, según corresponda.” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015)

2.2.5 Perú Compras

(Perú Compras, 2016) “La Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS fue creada mediante el Decreto Legislativo N° 1018 el 03 de junio del 2008 y ejerce sus funciones a partir del 18 de marzo del 2016.”

“La Central de Compras Públicas – PERÚ COMPRAS es un organismo



público adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas con autonomía técnica, funcional y administrativa, cuyo objetivo principal es optimizar las contrataciones públicas a nivel nacional, a través de sistemas y procedimientos dinámicos y eficientes, con personal altamente especializado y aprovechando el uso de las tecnologías de la información y la economía de escala. Ejerce competencia a nivel nacional.”

2.2.5.1 Funciones

(Ministerio de Economía y finanzas, 2008) “La Central de Compras Públicas - Perú Compras tiene las siguientes funciones:

- a) Realizar las Compras Corporativas obligatorias, de acuerdo a lo que se establezca en el Decreto Supremo correspondiente; aprobado con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros;
- b) Realizar las Compras Corporativas facultativas que le encarguen otras Entidades del Estado;
- c) Realizar las adquisiciones que le encarguen otras Entidades del Estado, de acuerdo al convenio correspondiente, incluyendo la determinación de las características técnicas de los bienes y servicios a contratar y el Valor Referencial; así como la aprobación del Expediente de Adquisiciones y las Bases del proceso correspondiente, hasta antes de la suscripción del Contrato;
- d) Asesorar a las Entidades del Estado que realicen Compras Corporativas facultativas; así como en la planificación y gestión de sus procesos de adquisiciones que realicen de manera institucional;



- e) Promover y conducir los procesos de selección para la generación de Convenios Marco para la adquisición de bienes y servicios, así como suscribir los acuerdos correspondientes;
- f) Llevar a cabo los procesos de selección para adquisiciones específicas que se le asignen mediante Decreto Supremo, aprobado con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros; y,
- g) Las demás que le asigne la normativa.

2.2.5.2 Visión del Sector

(Central de Compras Públicas, 2022) “Sector que impulsa el crecimiento económico sostenido que contribuye a una mejor calidad de vida de los peruanos, garantizando una política fiscal responsable y transparente, en el marco de la estabilidad macroeconómica.”

2.2.5.3 Misión de Perú Compras

“Desarrollar mecanismos y estrategias de compras para el Estado, eficientes, transparentes, ágiles e innovadoras a fin de contribuir al bienestar y a la competitividad del país.”

2.2.5.4 Lineamientos:

- Promover la optimización de la contratación pública.
- Impulsar la estandarización de los requerimientos que contrata el Estado.
- Incrementar el uso de mecanismos de contratación pública electrónica.



- Promover la agregación de la demanda de los requerimientos de compra del Estado.
- Fortalecer la capacidad de la entidad para el óptimo desarrollo de las funciones sustantivas de Perú Compras.

2.2.6 Directiva N° 007-2017-OSCE/CD

Finalidad

“Establecer lineamientos generales para la debida aplicación del método especial de contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, que contribuya a la eficiencia y transparencia de la contratación pública.”

Objeto

“Establecer disposiciones complementarias para la aplicación del método especial de contratación a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.”

Alcance

“La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para las Entidades que se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la normativa de contrataciones del Estado, conforme al artículo 3 de la Ley de Contrataciones del Estado, así como para los proveedores que deseen contratar con el Estado a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, debiendo PERÚ COMPRAS observar los lineamientos generales contenidos en la presente Directiva para el cumplimiento de sus funciones, en el marco de sus competencias.”

Disposiciones generales

“PERÚ COMPRAS para la implementación o extensión de la vigencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco podrá hacer uso de los siguientes



procedimientos:”

- a) Creación de nuevos Catálogos Electrónicos.
- b) Nueva Convocatoria para la incorporación de proveedores en un Catálogo existente. Este procedimiento supone la modificación de las reglas de negocio del Catálogo.
- c) Convocatoria para la renovación de un Catálogo e incorporación de nuevos proveedores. En este procedimiento se mantienen las mismas reglas de negocio del Catálogo, permitiendo la posibilidad de incluir nuevos proveedores que cumplan con los mismos parámetros bajo los cuales se seleccionaron a los proveedores.
- d) Otros necesarios para la implementación o extensión de la vigencia de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.

Disposiciones específicas

Sobre los procedimientos a cargo de Perú Compras

8.1 “Los procedimientos señalados en el numeral 7.1 de la Directiva se rigen por las reglas especiales establecidas en los documentos del procedimiento que para el efecto desarrollará PERÚ COMPRAS, las cuales incluirán el plazo de vigencia de los Catálogos Electrónicos, entre otros aspectos. La convocatoria a dichos procedimientos se publica en los portales web del SEACE y Perú Compras, así como en otros medios que garanticen una amplia difusión, según corresponda.”

“El proveedor que participa en los procedimientos antes mencionados debe contar con inscripción vigente en el Registro Nacional de Proveedores, así como no encontrarse impedido, inhabilitado ni suspendido para contratar con el Estado. Asimismo, las reglas especiales del procedimiento deben requerir al proveedor el cumplimiento de exigencias previstas en normas especiales, tales como las normas



tributarias y laborales, entre otras que resulten aplicables.”

“Atendiendo a la naturaleza de cada Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco, según corresponda, se puede exigir al proveedor la acreditación de experiencia, capacidad financiera, el compromiso de constituir una garantía de fiel cumplimiento durante la vigencia del Catálogo Electrónico, el compromiso de mantener determinado stock mínimo, entre otras condiciones que se detallan en los documentos del procedimiento.”

“Los proveedores seleccionados para ofertar en los Catálogos Electrónicos están obligados a formalizar los respectivos Acuerdos Marco, lo que supone la aceptación de todos los términos y condiciones establecidos en el procedimiento.”

“Los Acuerdos Marco deben incluir una cláusula de integridad, con la finalidad de evitar prácticas de corrupción y con la intención de fortalecer los principios éticos y de transparencia en las contrataciones del Estado. El incumplimiento de la cláusula de integridad constituye causal de exclusión del total de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.”

8.3 “PERÚ COMPRAS debe monitorear y evaluar periódicamente el funcionamiento de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco. PERÚ COMPRAS podrá suspender o dar por finalizado unilateralmente de manera parcial o total los Acuerdos Marco suscritos con los proveedores, a fin de garantizar el cumplimiento de los principios que rigen las contrataciones públicas y salvaguardar el interés público.”

“PERÚ COMPRAS podrá optar por no renovar las ofertas de los proveedores en aquellas fichas producto donde no se hubiera realizado ninguna transacción durante la vigencia del Catálogo Electrónico respectivo.”

“PERÚ COMPRAS puede retirar ofertas del Catálogo Electrónico cuando



advierta, que el precio ofertado es significativamente mayor o menor al precio de mercado.”

8.4 “Las Entidades pueden exceptuarse de la obligación de contratar los bienes y/o servicios de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, en caso verifiquen en el mercado la existencia de condiciones más ventajosas, las cuales deben ser objetivas y demostrables, para lo cual deberán obtener previamente la autorización de PERÚ COMPRAS, bajo sanción de nulidad.”

Sobre la ejecución de las contrataciones que se realizan a través de los Catálogos Electrónicos

8.5 “En las contrataciones cuyo monto sea igual o superior a cien mil soles (S/ 100,000.00), las Entidades utilizarán obligatoriamente el procedimiento de Grandes Compras a través del Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco. Tratándose del Catálogo de computadoras de escritorio, Computadores portátiles y Escáneres, aplica la prohibición de fraccionamiento prevista en la Ley y el Reglamento.”

“PERÚ COMPRAS establece las reglas aplicables al procedimiento de Grandes Compras, incluyendo los criterios para seleccionar la mejor oferta y resolver en caso de empate, debiendo cautelar la confidencialidad de las ofertas formuladas por los proveedores y seleccionando de manera automática al ganador.”

8.6 “El área usuaria es responsable de formular el requerimiento de los bienes y/o servicios requeridos. En el caso de la adquisición a través de los Catálogos Electrónicos de computadoras, proyectores, escáneres, así como de impresoras, consumibles y accesorios, la oficina de informática o la que haga sus veces es responsable de formular dicho requerimiento.”



8.7 Para efectuar una compra a través de los Catálogos Electrónicos se debe contar con un expediente de contratación que, por lo menos, contenga:

- a. El requerimiento del bien o servicio.
- b. La certificación de crédito presupuestario o previsión presupuestal.
- c. El informe sustentatorio de la elección del bien o servicio, y del proveedor.
- d. La autorización de la contratación respectiva.

“El OEC sustentará la elección del producto y del proveedor sobre la base del costo total del bien o servicio, teniendo en cuenta la definición detallada en el numeral VI de la Directiva. Para dicho efecto, el OEC debe emitir un informe sustentando los criterios para la elección del bien o servicio, y del proveedor con quien se perfeccionará el contrato, incluyendo un cuadro comparativo.”

Dicho informe debe ser registrado en el SEACE conjuntamente con la orden de compra o servicio respectiva, según la Directiva que regula el registro de información en el SEACE.

En el procedimiento de Grandes Compras el OEC deberá cumplir con el presente numeral, salvo lo referido al sustento de la elección del proveedor y a la obligación de registrar el informe en el SEACE.

8.8 Las Entidades deben mantener reserva de la información con respecto a las ofertas y/o información que se genere en los Catálogos Electrónicos, sin perjuicio de la obligación de registrar en el SEACE las órdenes de compra o de servicio y el informe sustentatorio respectivo.

El perfeccionamiento de las contrataciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco se efectúa según las reglas establecidas para cada Catálogo Electrónico. Las órdenes de compra o de servicio que perfeccionen tales



contrataciones, se constituyen como documentos válidos y suficientes para acreditar las obligaciones y derechos de las partes.

Las órdenes de compra o de servicio registradas en el SEACE, serán de acceso público a través de dicho Sistema.

8.9 Los proveedores están obligados a atender las órdenes de compra o de servicio, salvo lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 83 del Reglamento. El incumplimiento de esta obligación constituye una causal de exclusión del Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan.

8.10 Los proveedores, sus dependientes y en general quienes directa o indirectamente entreguen los bienes y/o servicios, deben observar el más alto estándar ético, por lo que no deben ofrecer dádivas, obsequios, agasajos, donaciones (en dinero o especie) y/o cualquier otro beneficio, al personal que mantenga relación laboral, o que esté vinculado contractualmente o bajo alguna otra modalidad con la Entidad o sus funcionarios o servidores.

El incumplimiento de la obligación señalada en el párrafo precedente constituye causal de exclusión del total de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco suscritos con el proveedor. Sin perjuicio de lo anterior, y en tanto dure su exclusión, los proveedores excluidos no podrán formar parte de ningún Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco.

8.11 El Titular de la Entidad, o el que haga sus veces, será responsable de disponer el inicio de las acciones pertinentes, de acuerdo con las normas y procedimientos disciplinarios aplicables, en los siguientes casos:

- • Si durante la operación del Catálogo Electrónico se generasen incumplimientos de cualquier índole, tales como la negativa injustificada de



recepción de prestaciones, retraso en el otorgamiento de la conformidad, falta de pago o pago extemporáneo, falta al comportamiento ético, u otros relacionados a las reglas establecidas en cada Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco.

- Cuando se apliquen mecanismos de contratación distintos a la contratación a través del Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco, para bienes y/o servicios incluidos en éste.

PERÚ COMPRAS, cuando tome conocimiento de los hechos antes referidos, comunicará al Órgano de Control Institucional de la Entidad o de la Contraloría General de la República, los hechos indicados en el presente numeral, para las acciones que correspondan en el ámbito de su competencia.

8.12 El OSCE debe realizar acciones de supervisión de oficio, de manera selectiva o aleatoria, de los procedimientos para la selección de proveedores que serán incorporados en los Catálogos Electrónicos de los Acuerdos Marco, así como respecto de las contrataciones que efectúen las Entidades a través de estos. En caso el OSCE identifique irregularidades o riesgos al realizar sus acciones de supervisión, deberá notificar al Titular de la Entidad, al Órgano de Control Institucional con copia a la Contraloría General de la República, así como cualquier otra Entidad competente, según corresponda. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017)

2.2.7 Instituto Nacional Penitenciario

La Oficina Regional Altiplano Puno, antes denominada Dirección Regional Altiplano Puno, se instauró en el año 1999, bajo la dirección de Alejandro Serna Rivera (ex director regional), luego de la separación de la Dirección Regional Sur Arequipa, tiempo en el que el INPE en Puno se encargaba de la seguridad interna tanto en los establecimientos penitenciarios de La Capilla



en Juliaca, Yanamayo en Puno, (Oficina Regional Altiplano Puno, s.f.)

Establecimientos

E.P R.CE. Challapalca

E. P. Lampa (mujeres)

E.P Juliaca

E.P. Puno



2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Acuerdos Marco

En un método de contratación donde para realizar dichas contrataciones no es necesario utilizar los procedimientos de selección, lo que ayuda en la reducción de costos y mayor aprovechamiento del tiempo en la contratación y entrega de dichos bienes y/o servicios, siempre y cuando estos bienes y/o servicios se encuentren el dicho catálogo.

2.3.2 Calidad

“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.” (Deming, 1989)

2.3.3 Catálogos Electrónicos

“Esta herramienta funciona como una tienda virtual, facilitando la participación de los proveedores, quienes ponen a disposición de las entidades públicas los bienes o servicios que requieran para cubrir sus necesidades, logrando contrataciones más eficientes y transparentes.” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2022)

2.3.4 Fichas - Producto

Las fichas-producto es un documento en la que se precisa de forma detallada todas las características, fotografías, condiciones, presentaciones, garantías y toda esa información de los bienes que son ofrecidos por los proveedores, estas fichas producto tienen una identificación única de producto que



son inequívocas con respecto a sus características ya establecidas.

2.3.5 Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado

Es un organismo técnico especializado con dependencia del Ministerio de Economía y Finanzas que tiene personería jurídica de derecho público que tiene como función vigilar y fomentar que las contrataciones se realicen de manera eficiente en cumplimiento con la normativa de las contrataciones del estado peruano.

2.3.6 Orden de Compra

Es un documento que es emitido por un comprador donde se adquieren bienes y/o suministros del vendedor, donde ambos expresan estar de acuerdo sobre el pedido, su precio, las condiciones de la entrega, las condiciones del pago, entre otras condiciones dados en la orden de compra.

2.3.7 Perú Compras

Perú compras es un órgano que tiene dependencia del Ministerio de Economía y Finanzas que tiene como función principal mejorar las contrataciones que se realiza con el estado utilizando las tecnologías de información y realizando procedimientos más dinámicos y eficientes.

2.3.8 Proveedor

Es aquella persona física o jurídica que se encarga de proveer bienes o servicios relacionados directamente con la actividad que desarrolla la empresa a otra persona, empresa o una entidad pública.



2.3.9 Registro Nacional de Proveedores

Es un único registro público que tiene carácter administrativo donde se registra a las personas naturales, jurídicas, nacionales o extranjeras que quieren ser proveedores del estado, sea para bienes, servicios, consultoría de obras y ejecución de obras, también aquí se registra a las empresas que hayan sido sancionadas temporal o definitivamente por el tribunal de contrataciones del estado.

2.3.10 Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado

El SEACE es una plataforma donde se permite el intercambio de información y su publicación sobre las contrataciones del estado que se realizan y esta información es de acceso público y gratuito según lo establecido en la Ley y demás normas.

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La Oficina Regional Altiplano Puno INPE, está al extremo sur este del Perú, ubicada en el departamento de Puno, entre los 13°00'00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich; con una extensión territorial de 71 999,0 km², es el quinto departamento más grande en el país. Limita por el norte con la región Madre de Dios, por el este con el país de Bolivia, por el sur con la región Tacna y el país de Bolivia y por el oeste con las regiones de Moquegua, Arequipa y Cusco. (Arpi, 2022)

La dirección específica de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE es el Jr. Orkapata Nro. 228 barrio victoria (altura de telefónica) de la ciudad de Puno.

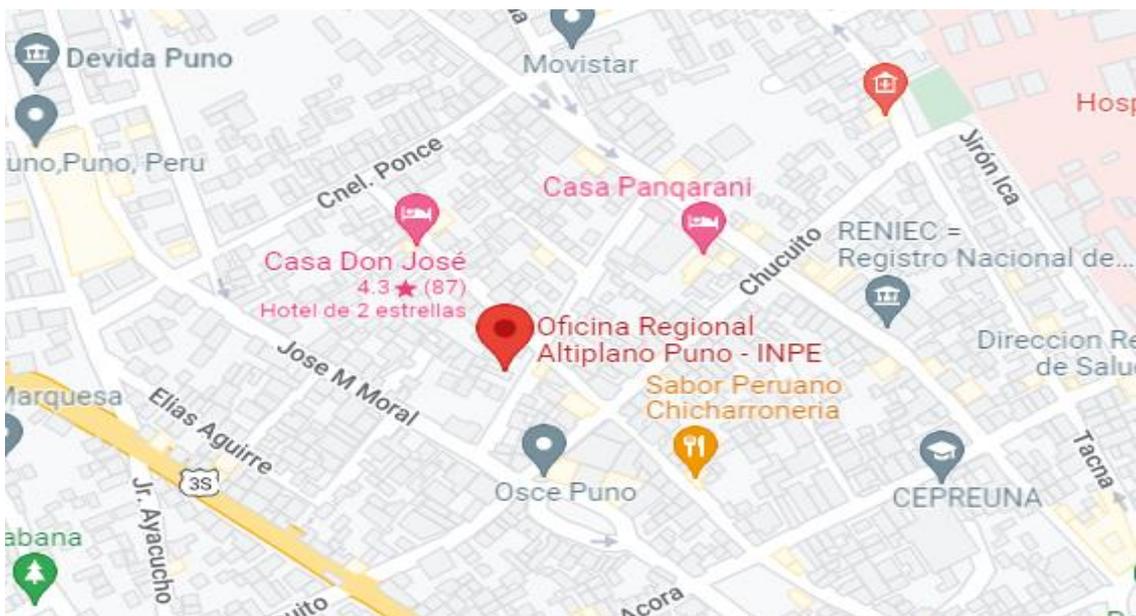


Figura 1: Ubicación de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE

FUENTE: Google Maps

3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO



El periodo de estudio corresponde a los periodos 2020 y 2021, la información y documentación corresponden a dichos periodos. Por lo tanto, el proyecto de investigación, así como la ejecución y redacción, se llevó a cabo de la siguiente manera:

- Elaboración del proyecto: 2 meses
- Presentación y aprobación del proyecto: 2 meses
- Recolección de datos: 3 meses
- Organización y análisis y procesamiento de datos: 2 meses
- Redacción de tesis: 3 meses
- Presentación de tesis: 2 meses

3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

En la elaboración del proyecto de investigación como en la ejecución de la investigación se utilizaron materiales íntegramente financiados por el investigador, en lo referido a los documentos fueron proporcionados por el responsable de la oficina de abastecimiento; también se utilizó documentación publicada en la página del Instituto Nacional Penitenciario INPE, en cuanto a normatividad se recurrió a sitios web para obtener información de las Leyes y normatividad vigente que rigen en la actualidad.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1 Población

La población para el proyecto de investigación fue de 111 funcionarios y servidores de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE de la ciudad de Puno.

Tabla 2: Cantidad total de trabajadores de la Oficina Regional Altiplano Puno



ÁREAS	SEDE	CANT. PERSO NAL	ESTA DO
960 - INPE - OFICINA REGIONAL ALTIPLANO PUNO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	-	A
01.01 DIRECCIÓN REGIONAL ALTIPLANO PUNO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	-	A
01.01.01 DIRECCIÓN REGIONAL ALTIPLANO PUNO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.01.02 TRAMITE DOCUMENTARIO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A
01.01.03 ARCHIVO REGIONAL	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.01.04 PRENSA E IMAGEN INSTITUCIONAL	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.02 UNIDAD DE CONTROL REGIONAL	SEDE REGIONAL INPE PUNO	-	A
01.02.01 UNIDAD DE CONTROL REGIONAL	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.03 UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	-	A
01.03.01 UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A
01.04 UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	-	A
01.04.01 UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A
01.05 EQUIPO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	SEDE REGIONAL INPE PUNO	-	A
01.05.01 EQUIPO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A



01.06 UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	SEDE REGIONAL INPE PUNO	-	A
01.06.01 OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A
01.06.02 OFICINA DE CONTROL PREVIO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.03 EQUIPO DE RECURSOS HUMANOS	SEDE REGIONAL INPE PUNO	3	A
01.06.03.01 CONTROL DE PERSONAL	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.04 EQUIPO DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.04.01 OFICINA CONTABILIDAD	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.04.02 OFICINA TESORERÍA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.04.03 OFICINA RENDICIÓN DE CUENTAS	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.05 EQUIPO DE LOGÍSTICA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	3	A
01.06.05.01 ÁREA DE ADQUISICIONES	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A
01.06.05.02 ÁREA DE SERVICIOS	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A
01.06.05.03 ÁREA DE ALMACÉN	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A
01.06.05.04 ÁREA DE TRANSPORTES Y MANTENIMIENTO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	5	A
01.06.05.05 ÁREA CONTROL PATRIMONIAL	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A
01.07 SUB DIRECCIÓN DE TRATAMIENTO PENITENCIARIO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	-	A



01.07.01 SUB DIRECCION DE TRATAMIENTO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A
01.07.02 COORDINACIÓN DE ASISTENCIA PENITENCIARIA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	5	A
01.07.03 COORDINACIÓN DE EDUCACIÓN	SEDE REGIONAL INPE PUNO	4	A
01.07.04 COORDINACIÓN DE TRABAJO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	5	A
01.07.05 COORDINACIÓN DE SALUD	SEDE REGIONAL INPE PUNO	6	A
01.08 SUB DIRECCIÓN DE REGISTRO PENITENCIARIO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	-	A
01.08.01 SUB DIRECCIÓN DE REGISTRO PENITENCIARIO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	8	A
01.09 SUB DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PENITENCIARIA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	-	A
01.09.01 SUB DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PENITENCIARIA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	3	A
01.09.02 PLANES OPERACIONES Y TRASLADOS	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A
01.09.03 INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A
01.09.04 SEGURIDAD TECNOLÓGICA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A
01.10 COORDINACIÓN DE MEDIO LIBRE	SEDE REGIONAL INPE PUNO	-	A
01.10.01 COORDINACIÓN DE MEDIO LIBRE	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.10.02 ASISTENCIA POST - PENITENCIARIA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A



01.10.03 PENAS LIMITATIVAS DE DERECHO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A
01.10.04 PROGRAMAS ESTRUCTURADOS DE INTERVENCIÓN EN POBL	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A
01.10.05 SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE TRATAMIENTO EXTRAMURO MEDIO LIBRE	SEDE REGIONAL INPE PUNO	2	A
01.11 ESTABLECIMIENTOS PENITENCIARIOS	SEDE REGIONAL INPE PUNO	-	A
01.11.01 ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE PUNO	EP PUNO - YANAMAYO	2	A
01.11.01.01 ADMINISTRACIÓN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE PUNO	EP PUNO - YANAMAYO	4	A
01.11.02 ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE JULIACA	EP JULIACA - LA CAPILLA	2	A
01.11.02.01 ADMINISTRACIÓN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE JULIACA	EP JULIACA - LA CAPILLA	4	A
01.11.03 ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LAMPA	EP LAMPA	2	A
01.11.03.01 ADMINISTRACIÓN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LAMPA	EP LAMPA	4	A
01.11.04 ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE CHALLAPALCA	EPRCE CHALLAPALCA	2	A



01.11.04.01 ADMINISTRACIÓN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE CHALLAPALCA	EPRCE CHALLAPALCA	4	A
TOTAL		111	

FUENTE: Área de Abastecimiento, INPE ORAP

3.4.2 Muestra

La muestra del presente proyecto de investigación fueron 43 funcionarios y servidores que son las respectivas áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE de la ciudad de Puno, dichos funcionarios realizan las solicitudes de adquisición de bienes. Así mismo, se consideró al Plan Anual de Contrataciones (PAC), también la cantidad de adquisiciones realizadas en ambos periodos.

Para este estudio se utilizará el muestreo probabilístico. El tamaño de la muestra se determina mediante la siguiente fórmula porque es una población finita.

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de confianza deseado

p: Proporción de la población con la característica deseada (éxito)



q: Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e: Nivel de error dispuesto a cometer

N: Tamaño de la población

Entonces se tiene:

$$n = \frac{1.645^2(0.5 * 0.5)}{0.1^2 + \frac{(1.645^2(0.5 * 0.5))}{111}}$$

$$n=43$$

La muestra que se tomó son los responsables principales de las áreas usuarias como se detalla en la siguiente Tabla:

Tabla 3: Trabajadores responsables de las áreas usuarias

ÁREAS USUARIAS	SEDE	NRO. PERS ONAL	ESTADO
960 - INPE - OFICINA REGIONAL ALTIPLANO PUNO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	-	A
01.01 DIRECCIÓN REGIONAL ALTIPLANO PUNO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	-	A
01.01.01 DIRECCIÓN REGIONAL ALTIPLANO PUNO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.01.02 TRAMITE DOCUMENTARIO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.01.03 ARCHIVO REGIONAL	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.01.04 PRENSA E IMAGEN INSTITUCIONAL	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A



01.02 UNIDAD DE CONTROL REGIONAL	SEDE REGIONAL INPE PUNO		A
01.02.01 UNIDAD DE CONTROL REGIONAL	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.03 UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	SEDE REGIONAL INPE PUNO		A
01.03.01 UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.04 UNIDAD DE ASESORIA JURÍDICA	SEDE REGIONAL INPE PUNO		A
01.04.01 UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.05 EQUIPO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	SEDE REGIONAL INPE PUNO		A
01.05.01 EQUIPO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06 UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	SEDE REGIONAL INPE PUNO		A
01.06.01 OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.02 OFICINA DE CONTROL PREVIO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.03 EQUIPO DE RECURSOS HUMANOS	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.03.01 CONTROL DE PERSONAL	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.04 EQUIPO DE CONTABILIDAD Y TESORERÍA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.04.02 OFICINA TESORERÍA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.04.03 OFICINA RENDICIÓN DE CUENTAS	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A



01.06.05 EQUIPO DE LOGÍSTICA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.05.01 ÁREA DE ADQUISICIONES	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.05.02 ÁREA DE SERVICIOS	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.05.03 ÁREA DE ALMACÉN	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.05.04 ÁREA DE TRANSPORTES Y MANTENIMIENTO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.06.05.05 ÁREA CONTROL PATRIMONIAL	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.07 SUB DIRECCIÓN DE TRATAMIENTO PENITENCIARIO	SEDE REGIONAL INPE PUNO		A
01.07.01 SUB DIRECCIÓN DE TRATAMIENTO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.07.02 COORDINACIÓN DE ASISTENCIA PENITENCIARIA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.07.03 COORDINACIÓN DE EDUCACIÓN	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.07.04 COORDINACIÓN DE TRABAJO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.07.05 COORDINACIÓN DE SALUD	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.08 SUB DIRECCIÓN DE REGISTRO PENITENCIARIO	SEDE REGIONAL INPE PUNO		A
01.08.01 SUB DIRECCIÓN DE REGISTRO PENITENCIARIO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.09 SUB DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PENITENCIARIA	SEDE REGIONAL INPE PUNO		A
01.09.01 SUB DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PENITENCIARIA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A



01.09.02 PLANES OPERACIONES Y TRASLADOS	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.09.03 INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.09.04 SEGURIDAD TECNOLÓGICA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.10 COORDINACIÓN DE MEDIO LIBRE	SEDE REGIONAL INPE PUNO		A
01.10.01 COORDINACIÓN DE MEDIO LIBRE	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.10.02 ASISTENCIA POST - PENITENCIARIA	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.10.03 PENAS LIMITATIVAS DE DERECHO	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.10.04 PROGRAMAS ESTRUCTURADOS DE INTERVENCIÓN EN POBLACIÓN PENAL	SEDE REGIONAL INPE PUNO	1	A
01.11 ESTABLECIMIENTOS PENITENCIARIOS	SEDE REGIONAL INPE PUNO		A
01.11.01 ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE PUNO	EP PUNO - YANAMAYO	1	A
01.11.01.01 ADMINISTRACIÓN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE PUNO	EP PUNO - YANAMAYO	1	A
01.11.02 ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE JULIACA	EP JULIACA - LA CAPILLA	1	A
01.11.02.01 ADMINISTRACIÓN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE JULIACA	EP JULIACA - LA CAPILLA	1	A
01.11.03 ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LAMPA	EP LAMPA	1	A
01.11.03.01 ADMINISTRACIÓN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE LAMPA	EP LAMPA	1	A



01.11.04 ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE CHALLAPALCA	EPRCE CHALLAPALCA	1	A
01.11.04.01 ADMINISTRACIÓN ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE CHALLAPALCA	EPRCE CHALLAPALCA	1	A
TOTAL		43	

FUENTE: Área de Abastecimiento, INPE ORAP

3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO

Se aplicó la estadística descriptiva para analizar, organizar y presentar los resultados de la muestra mediante el uso de Tablas y Figuras estadísticas.

Mediante el programa Microsoft Excel se organizaron los datos obtenidos.

3.6 PROCEDIMIENTOS

El tipo de investigación utilizada fue cuantitativa que consiste en la recolección y análisis de datos numéricos. Este proceso se realiza utilizando herramientas estadísticas para cuantificar el problema de investigación.

3.6.1 Metodología de la Investigación

De acuerdo con los propósitos de la investigación se utilizó los siguientes métodos:

3.6.1.1 Método descriptivo

El método descriptivo es uno de los métodos que tienen el objetivo de evaluar algunas características de una población o situación particular. (Yanez, 2019)



Este método nos ayudó describir la situación real de cómo se realizan las adquisiciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco, y a identificar las características y eventos que ocurren con este proceso de contratación

3.6.1.2 Método analítico

Este método permite descomponer un todo en sus partes, con la finalidad de estudiar y conocer las características, naturaleza y propiedad de los elementos para encontrar la verdad. (Lopera, 2010)

Este método nos permitió analizar la normativa y documentos relevantes, así como los componentes lógicos estudiados, para sacar conclusiones sobre el comportamiento general del conjunto, así como sugerir mejoras.

3.6.1.3 Método deductivo

El método deductivo es aquel que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos particulares y comprobar así su validez. (Freyces, 2009)

Este método nos permitió formular las hipótesis, así como obtener los resultados de la investigación y así formular las respectivas conclusiones de la investigación.

3.6.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.2.1 Observación



La observación es uno de los procedimientos que permiten la recolección de información que consiste en contemplar sistemática y detenidamente cómo se desarrolla la vida de un objeto social; alude al conjunto de ítems establecidos para la observación directa de sucesos que ocurren de un modo natural. (Pulido, 2015)

Con esta técnica fue posible observar el comportamiento de las variables, recolectando información para identificar situaciones usuales e inusuales. Y como instrumento de investigación se utilizó la ficha de observación. De esta manera también poder realizar el análisis de los resultados.

3.6.2.2 Análisis documental

Es una técnica que permite reducir y sistematizar cualquier tipo de información acumulado (documentos escritos, films, grabaciones, etc.) en datos, respuestas o valores correspondientes a variables que investigan en función de un problema. (Chavez, 2017)

Para poder obtener los datos se utilizó los libros, normas, tesis, reglamentos, directivas, procedimientos. Y como instrumento de investigación se usó la ficha de documentación.

3.6.2.3 Encuesta

Es una técnica de recopilación de datos. En otras palabras, es una forma concreta, especial y práctica del procedimiento de investigación. Se enmarca en los diseños no experimentales de investigación empírica propios de la estrategia cuantitativa, ya que permite estructurar y cuantificar los datos encontrados y generalizar los resultados a toda la población estudiada. (Kuznik, 2010)

Para la obtención de los resultados, se utilizó como técnica de recolección



la encuesta, el cual consistió en una serie de distintas preguntas respecto a las variables. Y como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario.

3.7 VARIABLES

HIPÓTESIS GENERAL

V. I. Adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos

Marco

V. D. satisfacción del área usuaria

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis Específica 1

V.I. El proceso de las adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.

V.D. Satisfacción del área usuaria

Hipótesis Específica 2

V.I. Calidad de los bienes adquiridos a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.

V.D. Satisfacción del área usuaria



3.8 ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis de resultados se realiza de forma integrada, teniendo en cuenta los resultados obtenidos mediante la aplicación de las técnicas de investigación que fueron la observación, análisis documental y encuesta con sus respectivos instrumentos de investigación. El análisis resultante se presenta de manera ordenada de acuerdo a los objetivos que orientaron esta investigación.

Para el análisis instancia se procesa la información mediante el uso de Tablas y Figuras, los cuales fueron debidamente interpretados contrastando con los antecedentes, con el marco teórico, y con la normatividad vigente del rubro de la entidad, de esta manera, sustentar y llegar a la discusión y conclusión.



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este capítulo presenta los resultados de la investigación realizada, proveniente de la aplicación de métodos y técnicas para aceptar o rechazar las hipótesis adoptadas en el trabajo de investigación, para ello se incluyen Figuras estadísticas, Tablas, y la interpretación de acuerdo a cada objetivo específico planteado.

3.9 RESULTADOS

3.9.1 OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar la manera en que se realiza el proceso de las adquisiciones de bienes a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.

Para lograr el objetivo específico 1 se ha aplicado como técnica el análisis documental y la encuesta, cuyos instrumentos fueron el reporte de órdenes de compras de la plataforma Perú Compras, el cuestionario y la ficha de la ficha de documentación. (ANEXO 1,2, 4 y 5)



Tabla 4: Cantidad de órdenes de compras generadas y ejecutadas en el periodo 2020.

N°	N° DE ORDEN	FECHA	PROVEEDOR	ESTADO DE COMPRA	IMPORTE
1	OCAM-2020-960-8-0	20/03/2020	CUBA SYSTEMS S.A.C.	PAGADA	S/ 13,629.00
2	OCAM-2020-960-9-0	20/03/2020	CORPORACIÓN FRED E.I.R.L.	PAGADA	S/ 12,886.06
3	OCAM-2020-960-7-0	20/03/2020	CUBA SYSTEMS S.A.C.	PAGADA	S/ 7,372.64
4	OCAM-2020-960-13-0	10/07/2020	A & M SUMINISTROS GENERALES S.A.C.	PAGADA	S/ 14,872.72
5	OCAM-2020-960-14-0	10/07/2020	SERVICIOS MULTIPLES ELIDAY E.I.R.L.	PAGADA	S/ 3,620.24
6	OCAM-2020-960-16-0	13/10/2020	SUPPLY CEMASH PERU E.I.R.L.	PAGADA	S/ 727.82
7	OCAM-2020-960-17-0	13/10/2020	G & M NEGOCIOS INTEGRALES E.I.R.L.	PAGADA	S/ 4,243.28
8	OCAM-2020-960-18-0	13/10/2020	GRUPO OFFIMEL S.A.C.	PAGADA	S/ 1,111.70



9	OCAM- 2020- 960-19- 0	13/10/2020	G & M NEGOCIOS INTEGRALES E.I.R.L.	PAGADA	S/	691.15
10	OCAM- 2020- 960-20- 0	13/10/2020	GRUPO CONDORI EQUIPOS S.A.C.	PAGADA	S/	1,562.54
11	OCAM- 2020- 960-21- 0	13/10/2020	GESTIÓN TRIBUTARIA S.A.C.	PAGADA	S/	7,698.80
12	OCAM- 2020- 960-15- 0	13/10/2020	CORPORACIÓN SADCITEC S.A.C.	PAGADA	S/	6,503.62
13	OCAM- 2020- 960-26- 0	26/10/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	1,290.54
14	OCAM- 2020- 960-29- 0	29/10/2020	COMPAÑÍA EL SOL NACIENTE E.I.R.L.	PAGADA	S/	3,634.40
15	OCAM- 2020- 960-30- 0	30/10/2020	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	S/	1,008.90
16	OCAM- 2020- 960-32- 0	04/11/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	4,587.09
17	OCAM- 2020- 960-31- 0	05/11/2020	G & M NEGOCIOS INTEGRALES E.I.R.L.	PAGADA	S/	935.98



18	OCAM- 2020- 960-33- 0	05/11/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	5,290.74
19	OCAM- 2020- 960-34- 0	06/11/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	800.39
20	OCAM- 2020- 960-35- 0	12/11/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	2,089.33
21	OCAM- 2020- 960-36- 0	12/11/2020	SUPPLY CEMASH PERU E.I.R.L.	PAGADA	S/	1,444.72
22	OCAM- 2020- 960-37- 0	19/11/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	1,033.40
23	OCAM- 2020- 960-38- 0	20/11/2020	MARTEC PERU S.C.R.L.	PAGADA	S/	2,079.16
24	OCAM- 2020- 960-39- 0	27/11/2020	PRODUCTOS ECOLOGICOS DE CALIDAD E.I.R.L.	PAGADA	S/	6,044.67
25	OCAM- 2020- 960-40- 0	27/11/2020	GRUPO CONDORI EQUIPOS S.A.C.	PAGADA	S/	490.88
26	OCAM- 2020- 960-41- 0	27/11/2020	LIMACHI CHOQUE BERTHA	PAGADA	S/	15,997.97



27	OCAM- 2020- 960-42- 0	30/11/2020	CORPORACIÓN IMPORTADORA ELIDA E.I.R.L.	PAGADA	S/	1,241.01
28	OCAM- 2020- 960-43- 0	30/11/2020	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	S/	1,792.78
29	OCAM- 2020- 960-44- 0	01/12/2020	CORPORACIÓN IMPORTADORA ELIDA E.I.R.L.	PAGADA	S/	443.14
30	OCAM- 2020- 960-45- 0	01/12/2020	ALKHOFAR S.A.C.	PAGADA	S/	5,947.20
31	OCAM- 2020- 960-47- 0	03/12/2020	LIMACHI CHOQUE BERTHA	PAGADA	S/	31,998.91
32	OCAM- 2020- 960-48- 0	09/12/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	15,343.86
33	OCAM- 2020- 960-50- 0	14/12/2020	MARTEC PERU S.C.R.L.	PAGADA	S/	2,950.00
34	OCAM- 2020- 960-49- 0	14/12/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	10,051.47
35	OCAM- 2020- 960-52- 0	14/12/2020	GRUPO CONDORI EQUIPOS S.A.C.	PAGADA	S/	3,401.65



36	OCAM- 2020- 960-51- 0	14/12/2020	SUPPLY CEMASH PERU E.I.R.L.	PAGADA	S/	5,029.60
37	OCAM- 2020- 960-53- 0	15/12/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	4,382.73
TOTAL						S/ 204,230.09

FUENTE: Área de Abastecimiento, INPE ORAP

Según la Tabla 4 donde se puede ver que durante el año 2020 en Perú Compras se han generado un total de 37 órdenes de compra haciendo un valor total de S/ 204,230.09 por compra de distintos bienes como útiles de escritorio, papelería, materiales de aseo y limpieza, equipos de cómputo, impresoras multifuncionales entre otras donde la mayor ejecución se dio en el último trimestre del año.

Tabla 5: Cantidad de órdenes de compras generadas y ejecutadas en el periodo 2021.

N°	N° DE ORDEN	FECHA	PROVEEDOR	ESTADO DE COMPRA	IMPORTE
1	OCAM- 2021- 960-1-0	12/02/2021	MARTEC PERU S.C.R.L.	PAGADA	S/ 1,755.84
2	OCAM- 2021- 960-2-0	12/02/2021	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	S/ 1,734.52



3	OCAM- 2021- 960-3-0	19/02/2021	SUPPLY CEMASH PERU E.I.R.L.	PAGADA	S/	2,496.01
4	OCAM- 2021- 960-4-0	19/02/2021	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	2,206.27
5	OCAM- 2021- 960-5-0	23/02/2021	MARTEC PERU S.C.R.L.	PAGADA	S/	1,646.10
6	OCAM- 2021- 960-6-0	25/02/2021	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	S/	794.14
7	OCAM- 2021- 960-7-0	01/03/2021	PRODUCTOS ECOLOGICOS DE CALIDAD E.I.R.L.	PAGADA	S/	2,191.49
8	OCAM- 2021- 960-8-0	08/03/2021	PERU C'MASH E.I.R.L.	PAGADA	S/	7,141.70
9	OCAM- 2021- 960-9-0	08/03/2021	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	3,676.88
10	OCAM- 2021- 960-10-0	12/03/2021	GRUPO VALENCIA S.A.C.	PAGADA	S/	2,277.57
11	OCAM- 2021- 960-11-0	15/03/2021	GRUPO VALENCIA S.A.C.	PAGADA	S/	3,963.80
12	OCAM- 2021- 960-13-0	22/03/2021	PRODUCTOS ECOLOGICOS DE CALIDAD E.I.R.L.	PAGADA	S/	4,303.46
13	OCAM- 2021- 960-14-0	22/03/2021	SUPPLY CEMASH PERU E.I.R.L.	PAGADA	S/	2,270.84



14	OCAM- 2021- 960-15-0	22/03/2021	PERU C'MASH E.I.R.L.	PAGADA	S/	2,077.98
15	OCAM- 2021- 960-16-0	24/03/2021	MARTEC PERU S.C.R.L.	PAGADA	S/	3,292.20
16	OCAM- 2021- 960-17-0	24/03/2021	PERU C'MASH E.I.R.L.	PAGADA	S/	8,544.96
17	OCAM- 2021- 960-18-0	24/03/2021	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	1,292.40
18	OCAM- 2021- 960-19-0	26/03/2021	PERU C'MASH E.I.R.L.	PAGADA	S/	883.02
19	OCAM- 2021- 960-20-0	26/03/2021	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	1,408.06
20	OCAM- 2021- 960-21-0	30/03/2021	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	S/	5,675.80
21	OCAM- 2021- 960-24-0	09/04/2021	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	6,421.65
22	OCAM- 2021- 960-25-0	13/04/2021	CORPORACIÓN MARKET S.A.C.	PAGADA	S/	4,487.52
23	OCAM- 2021- 960-26-0	13/04/2021	MARTEC PERU S.C.R.L.	PAGADA	S/	1,264.61
24	OCAM- 2021- 960-27-0	13/04/2021	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	S/	2,193.02



25	OCAM- 2021- 960-28-0	22/04/2021	PERU C'MASH E.I.R.L.	PAGADA	S/	2,700.81
26	OCAM- 2021- 960-29-0	22/04/2021	CORPORACIÓN CCC PERU E.I.R.L.	PAGADA	S/	6,918.77
27	OCAM- 2021- 960-30-0	26/04/2021	MARTEC PERU S.C.R.L.	PAGADA	S/	3,292.20
28	OCAM- 2021- 960-31-0	30/04/2021	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	S/	1,355.99
29	OCAM- 2021- 960-32-0	30/04/2021	COMERCIAL Y DISTRIBUDORA ESCORPIO E.I.R.L.	PAGADA	S/	4,102.02
30	OCAM- 2021- 960-33-0	19/05/2021	PERU C'MASH E.I.R.L.	PAGADA	S/	1,554.13
31	OCAM- 2021- 960-34-0	19/05/2021	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	1,407.41
32	OCAM- 2021- 960-35-0	01/06/2021	MARTEC PERU S.C.R.L.	PAGADA	S/	1,180.00
33	OCAM- 2021- 960-36-0	14/06/2021	GRUPO VALENCIA S.A.C.	PAGADA	S/	3,165.42
34	OCAM- 2021- 960-37-0	04/08/2021	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	3,069.89
35	OCAM- 2021- 960-38-0	06/08/2021	CONSULTORIA EN TECNOLOGIA INFORMATICA Y SERVICIOS	PAGADA	S/	16,715.46



GENERALES E.I.R.L.						
36	OCAM- 2021- 960-39-0	13/08/2021	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	826.85
37	OCAM- 2021- 960-40-0	13/08/2021	CMS CORPORACIÓN E.I.R.L.	PAGADA	S/	764.36
38	OCAM- 2021- 960-41-0	13/08/2021	CORPORACIÓN F & L PERU S.A.C.	PAGADA	S/	2,499.81
39	OCAM- 2021- 960-42-0	13/08/2021	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	S/	3,245.00
40	OCAM- 2021- 960-43-0	01/09/2021	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	S/	3,250.36
41	OCAM- 2021- 960-44-0	01/09/2021	GRUPO CONDORI EQUIPOS S.A.C.	PAGADA	S/	1,435.11
42	OCAM- 2021- 960-45-0	01/09/2021	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	9,460.58
43	OCAM- 2021- 960-46-0	01/09/2021	CORPORACIÓN MARKET S.A.C.	PAGADA	S/	1,237.01
44	OCAM- 2021- 960-47-0	07/09/2021	CMS CORPORACIÓN E.I.R.L.	PAGADA	S/	2,941.86
45	OCAM- 2021- 960-48-0	07/09/2021	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	872.86
46	OCAM- 2021- 960-49-0	07/09/2021	IMPORT Y EXPORT PACHECO E.I.R.L.	PAGADA	S/	2,314.92



47	OCAM- 2021- 960-50-0	10/09/2021	QUALITY TIRES S.A.C.	PAGADA	S/	12,149.28
48	OCAM- 2021- 960-52-0	21/10/2021	CMS CORPORACIÓN E.I.R.L.	PAGADA	S/	2,267.68
49	OCAM- 2021- 960-53-0	27/10/2021	SIGE COMERCIAL S.A.C.	PAGADA	S/	6,823.29
50	OCAM- 2021- 960-54-0	12/11/2021	TECNOLOGIA GLOBAL DE INFORMATICA Y SISTEMAS OREDI S.A.C.	PAGADA	S/	892.08
51	OCAM- 2021- 960-55-0	12/11/2021	GRUPO CONDORI EQUIPOS S.A.C.	PAGADA	S/	2,478.00
52	OCAM- 2021- 960-56-0	15/11/2021	INVERSIONES JAMESA & J E.I.R.L.	PAGADA	S/	2,133.56
53	OCAM- 2021- 960-57-0	15/11/2021	CMS CORPORACIÓN E.I.R.L.	PAGADA	S/	1,995.33
54	OCAM- 2021- 960-58-0	10/12/2021	GRUPO VALENCIA S.A.C.	PAGADA	S/	1,102.71
55	OCAM- 2021- 960-59-0	17/12/2021	CMS CORPORACIÓN E.I.R.L.	PAGADA	S/	2,447.52
56	OCAM- 2021- 960-60-0	20/12/2021	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S.A.C.	PAGADA	S/	2,028.86

TOTAL

S/182,628.97

FUENTE: Área de Abastecimiento, INPE ORAP



En la Tabla 5 donde nos muestra que durante el año 2021 en la plataforma de Perú Compras se han generado un total de 56 órdenes de compra haciendo un valor total de S/ 182,628.97 por la compra de distintos bienes como útiles de escritorio, materiales de aseo y limpieza, equipos de cómputo, impresoras multifuncionales, neumáticos entre otros donde la mayor compra se realizó en el primer trimestre del año.

Tabla 6: Resumen de órdenes de compra ejecutadas en los periodos 2020 y 2021

	PERIODO 2020	PERIODO 2021	TOTAL
CANT. ORDENES	37	56	93
VALOR	S/ 204,230.09	S/ 182,628.97	S/386,859.06

FUENTE: Área de Abastecimiento, INPE ORAP

En relación a la Tabla 6 podemos ver que durante el año 2020 en pandemia se realizaron adquisiciones por la plataforma de Perú compras por un importe de S/ 204,230.09 generándose en total 37 órdenes de compra principalmente por la adquisición de útiles de escritorio y papelería en general, también la adquisición de impresoras multifuncionales y equipos de cómputo como también materiales de aseo y limpieza. En el año 2021 las adquisiciones por la plataforma de Perú compras disminuyeron debido a un recorte presupuestal generado por la pandemia llegando a ejecutarse un total de S/ 182, 628.97 pero sin embargo se generaron 56 órdenes de compra principalmente por la adquisición de útiles de escritorio y papelería en general.



Tabla 7: Cantidad de órdenes de compras vencidas en Perú Compras en el periodo 2020

N°	N° DE ORDEN	FECHA	PROVEEDOR	ESTADO DE COMPRA	IMPORTE
1	OCAM- 2020-960-1-0	03/03/2020	G & M NEGOCIOS INTEGRALES E.I.R.L.	VENCIDA	S/ 441.32
2	OCAM- 2020-960-22- 0	16/10/2020	TOQEN TECNOLOGÍA Y NEGOCIOS S.A.C.	VENCIDA	S/ 4,545.17
3	OCAM- 2020-960-24- 0	20/10/2020	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	VENCIDA	S/ 503.86
4	OCAM- 2020-960-23- 0	20/10/2020	COMERCIAL JOERDAK E.I.R.L.	VENCIDA	S/ 320.73
5	OCAM- 2020-960-27- 0	27/10/2020	TOQEN TECNOLOGÍA Y NEGOCIOS S.A.C.	VENCIDA	S/ 4,193.98
TOTAL					S/ 10,005.06

FUENTE: Área de Abastecimiento, INPE ORAP

En la Tabla 7 se puede ver que durante el año 2020 se observa que se obtuvo un total de 5 órdenes vencidas haciendo el monto total de s/ 10,005.06 esto se debió a que el encargado de las adquisiciones manifiesta que había deficiencias en las capacitaciones para el correcto manejo de la plataforma Perú Compras y también porque no se contaba con disponibilidad presupuestal suficiente, por lo tanto las ordenes aun cuando ya se habían generado al proveedor ganador no se



llegaban a ejecutar y quedaban vencidas, lo que originaba volver a hacer un nuevo proceso de compras ya con un estudio de mercado más real.

Tabla 8: Cantidad de órdenes de compras vencidas en Perú Compras en el periodo 2021

Nº	Nº DE ORDEN	FECHA	PROVEEDOR	ESTADO DE COMPRA	IMPORTE
1	OCAM-2021-960-12-0	15/03/2021	PRODUCTOS ECOLÓGICOS DE CALIDAD E.I.R.L.	VENCIDA	S/. 4,473.73
TOTAL					S/. 4,473.73

FUENTE: Área de Abastecimiento, INPE ORAP

En la Tabla 8 en el año 2021 se observa que se obtuvo un total de 1 orden vencidas por el monto total de s/ 4473.73 debido a un fallo propio de la plataforma de Perú Compras que no se pudo solucionar en los plazos establecidos por lo que en comparación con el periodo anterior se aprecia que hubo una reducción del total de órdenes vencidas, esto se explica debido a que con la experiencia obtenida del trabajador se logró un mejor resultado.

¿Se presentó el cuadro de necesidades por parte del área usuaria en coordinación con el área de abastecimiento de manera oportuna?

Tabla 9: Presentación del cuadro de necesidades por parte del área usuaria

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	7	16%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	21%
De acuerdo	18	42%
Totalmente de acuerdo	8	19%
TOTAL	43	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de INPE- ORAP

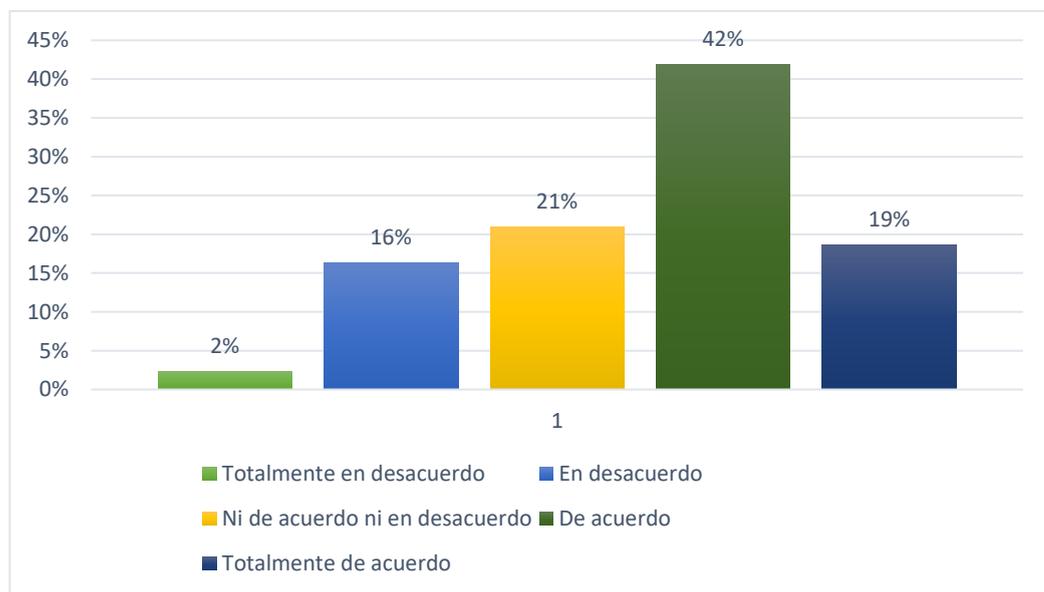


Figura 2: Presentación del cuadro de necesidades por parte del área usuaria

FUENTE: Tabla 9.

Según la Tabla 9 y Figura 2 de acuerdo a los resultados de la encuesta a la pregunta relacionada a que, si se presentó el cuadro de necesidades por parte del área usuaria en coordinación con el área de abastecimiento de manera oportuna, el 42% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo, el 21% señaló estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 19% señaló estar totalmente de acuerdo, un 16%



menciona que está en desacuerdo mientras que solo un 2% menciona están totalmente en desacuerdo.

Según la Ley de Contrataciones del Estado en su artículo 15 se menciona que la entidad debe presentar su cuadro de necesidades que se formula cada año por parte de las áreas usuarias quienes presentan dicho documento en el plazo establecido vinculado con el plan operativo institucional al órgano encargado de las contrataciones quien en coordinación con el área usuaria consolidan dicha información para luego formular el plan anual de contrataciones y según la encuesta realizada se puede ver que la gran mayoría presenta su cuadro de necesidades de manera oportuna. Sin embargo, un 39% no lo estaría realizando según la Ley de Contrataciones del Estado. Lo que perjudica la buena elaboración del plan anual de contrataciones y el proceso de adquisiciones de manera eficiente.

¿Presentó usted como área usuaria su requerimiento según la Ley de Contrataciones del Estado?

Tabla 10: Presentación del requerimiento según la Ley de Contrataciones del Estado.

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	4	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	26	60%
Totalmente de acuerdo	11	26%
TOTAL	43	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de INPE- ORAP

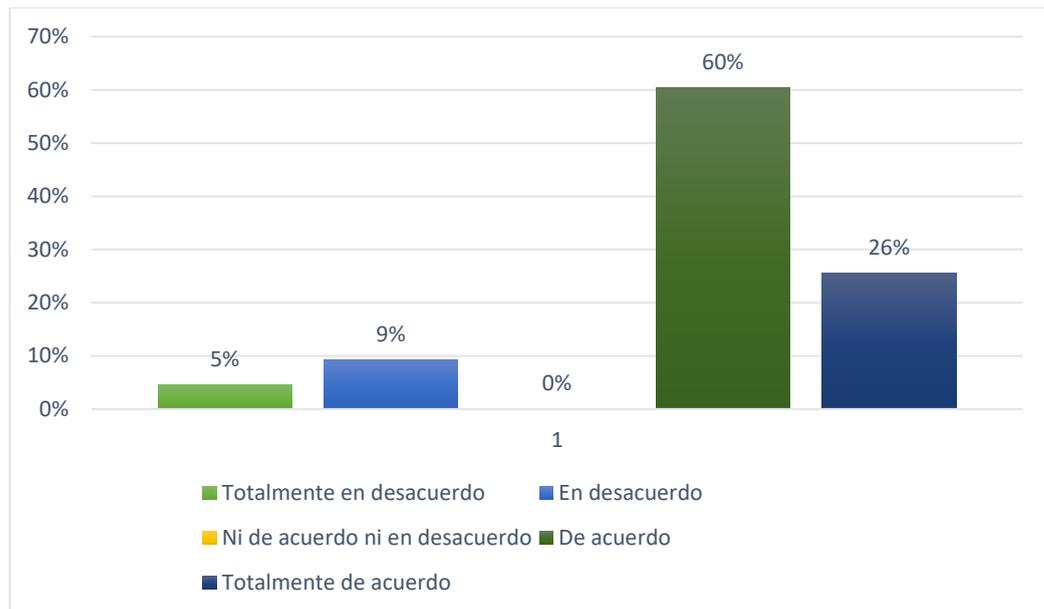


Figura 3: Presentación del requerimiento según la Ley de Contrataciones del Estado.

FUENTE: Tabla 10.

Según la Tabla 10 y Figura 3 podemos ver que los resultados de la encuesta a la pregunta si presentó usted como área usuaria su requerimiento según la Ley de Contrataciones del Estado, donde el 60% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo, el 26% señalo estar totalmente de acuerdo, 9% señala estar en desacuerdo, un 5% menciona que está totalmente en desacuerdo mientras que ninguno mencionó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

La Ley de contrataciones menciona en el artículo 16 que el responsable de presentar el requerimiento es el área usuaria quien deberá formular dicho documento para requerir bienes, servicios u obras presentando según corresponde las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico; según el estudio realizado más del 60% menciona que si presentaron sus requerimientos según la Ley de contrataciones.



De acuerdo a la Tabla 6 un 14 % no lo estaría realizando de acuerdo a la Ley de contrataciones o de manera adecuada ya que algunos solo presentan su oficio mencionando su requerimiento pero olvidan presentar muchas veces sea las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico lo que conlleva poder realizarlo dichos documentos al órgano encargado de las contrataciones quien lo realiza en coordinación con el área usuaria lo que le hace incurrir en un tiempo extra de sus labores.

¿Usted como área usuaria otorga la conformidad del producto una vez internado los bienes en el almacén en el plazo establecido? (7 días hábiles)

Tabla 11: Conformidad del producto una vez internado los bienes en el almacén en el plazo establecido

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7%
De acuerdo	20	47%
Totalmente de acuerdo	19	44%
TOTAL	43	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de INPE- ORAP

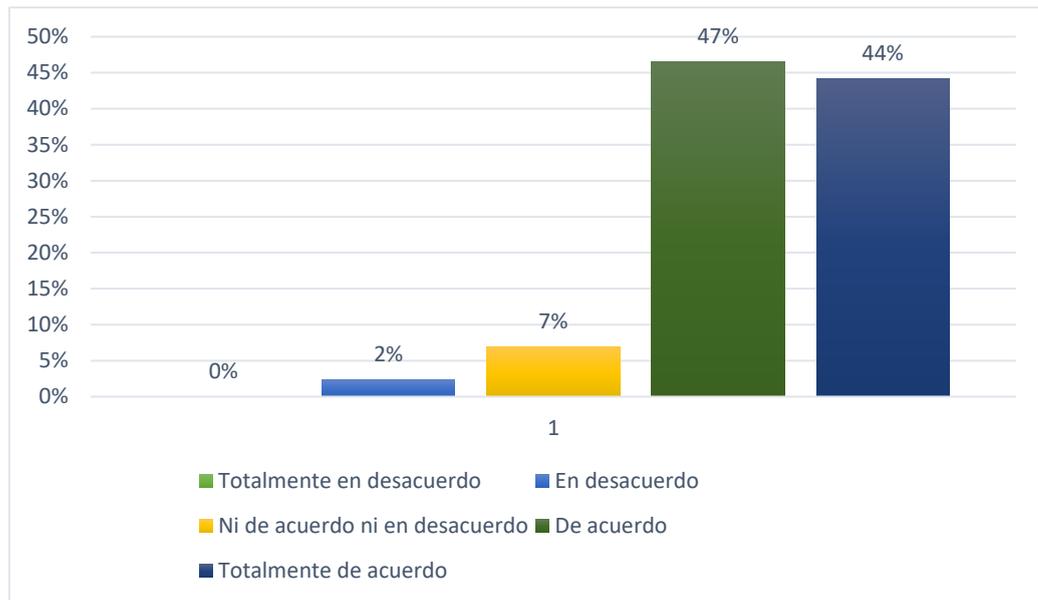


Figura 4: Conformidad del producto una vez internado los bienes en el almacén en el plazo establecido

FUENTE: Tabla 11.

Según la Tabla 11 y Figura 4 se puede apreciar que los resultados de la encuesta a la pregunta si usted como área usuaria otorga la conformidad del producto una vez internado los bienes en el almacén en el plazo establecido (7 días hábiles), donde el 47% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo, el 44% señaló estar totalmente de acuerdo, mientras que el 7% señala estar en ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 2% menciona que estar en desacuerdo mientras que ninguno de los encuestados mencionó estar totalmente en desacuerdo.

La firma de la conformidad es responsabilidad del área usuaria según la Ley de Contrataciones del Estado donde en el artículo 168 del reglamento de la Ley de contrataciones se menciona la responsabilidad de emitir la conformidad en un plazo de 7 días hábiles, donde la gran mayoría de los servidores encuestados menciona haber firmado la conformidad dentro de los plazos estipulados en la Ley muchas veces con un informe del área usuaria o algún área especializada que emite



su informe por los bienes adquiridos o algún servicios realizado, pero se tiene casos donde la conformidad es dado fuera del plazo establecido sea por algunos problemas suscitados en la entrega del bien, servicio u obra, donde el órgano encargado de las contrataciones en coordinación con el área usuaria buscan las formar para llegar a una solución.

3.9.2 OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar la calidad de los bienes adquiridos a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.

Al momento de otorgar la conformidad y recibir el bien como área usuaria ¿le entregaron con las características según su requerimiento?

Tabla 12: Conformidad del bien como área usuaria

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	16%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	21%
De acuerdo	15	35%
Totalmente de acuerdo	12	28%
TOTAL	43	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de INPE- ORAP

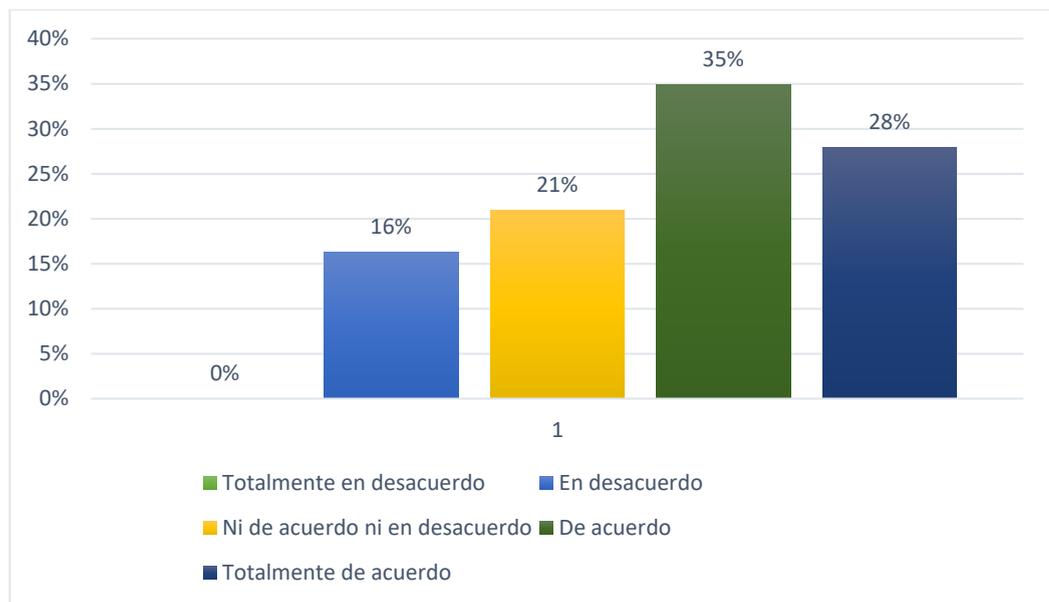


Figura 5: Conformidad del bien como área usuaria

FUENTE: Tabla 12.

Según la Tabla 12 y Figura 5 podemos ver que los resultados de la encuesta a la pregunta si usted al momento de otorgar la conformidad y recibir el bien como área usuaria, le entregaron con las características según su requerimiento, donde el 35% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo, el 28% señalo estar totalmente de acuerdo, mientras que el 21% señala estar en ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 16% menciona estar en desacuerdo mientras que ninguno de los encuestados mencionó estar totalmente en desacuerdo.

Las especificaciones técnicas, los términos de referencia y expediente técnico son los documentos que cada área usuaria debe realizar mencionando en ella el objeto de contratación, la finalidad publica, las características mínimas del bien o servicio, el plazo de ejecución entre otros que están estipulados en dichos documentos por lo que cada área usuaria conoce las características de su bien



solicitado y el órgano encargado de las contrataciones previa evaluación se hace la adquisición de dichos bienes según las especificaciones técnicas y si se realiza alguna modificación o mejora de las especificaciones estas se harán de conocimiento al área usuaria quien será la que de la conformidad del bien y en el estudio realizado se muestra que las áreas usuarias son informados y se les hace la entrega según su requerimiento, sin embargo un 37% señalan que al momento de la conformidad y entrega del bien no son informados y no les entregó según lo solicitado, pero esta deficiencia se da debido a que el área usuaria no presenta su requerimiento con las especificaciones técnicas mínimas.

¿Usted está de acuerdo con el tiempo de garantía otorgado a los bienes que requirió según el Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco (Perú Compras)?

Tabla 13: Satisfacción con el tiempo de garantía otorgado a los bienes

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	2	5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	19%
De acuerdo	25	58%
Totalmente de acuerdo	6	14%
TOTAL	43	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de INPE- ORAP

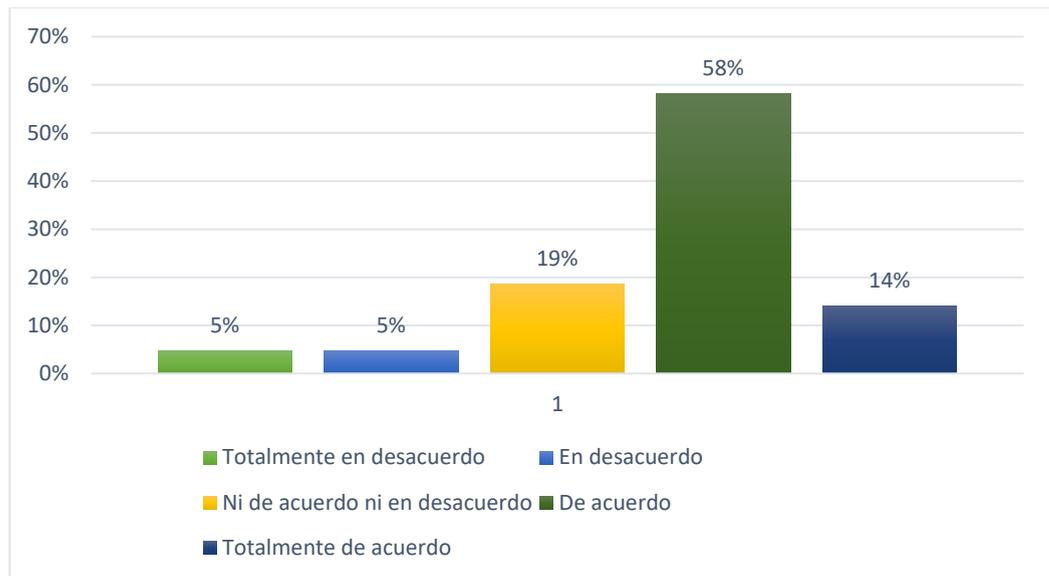


Figura 6: Satisfacción con el tiempo de garantía otorgado a los bienes

FUENTE: Tabla 13.

Según la Tabla 13 y Figura 6 podemos ver que los resultados de la encuesta a los trabajadores a la pregunta si usted está de acuerdo con el tiempo de garantía otorgado a los bienes que requirió según el Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco (Perú Compras), donde el 58% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo, el 19% señaló estar en ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% señala estar totalmente de acuerdo, mientras que un 5% menciona estar en desacuerdo al igual que el 5% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo.

Las fichas-producto de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco detallan todas las características de los bienes como modelo, marca, características y la garantía que tiene cada producto los cuales ya están dados por Perú compras que son desde medio año en algunos productos catalogados como suministros y hasta los 3 años en algunos bienes que tienen un tiempo de duración más prolongada, por lo que los trabajadores encuestados mencionan estar de acuerdo con los plazos de garantía con que cuentan todos los bienes adquiridos a través de

esta plataforma, pero no obstante hay un pequeño porcentaje que menciona no estar en acuerdo por el plazo de garantía de algunos bienes, donde mencionan que debería ser por un plazo mayor de tiempo.

¿Los bienes que se adquieren a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuentan con certificaciones de calidad y/o medioambientales?

Tabla 14: Certificaciones de calidad y/o medioambientales de los bienes

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	4	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	19%
De acuerdo	23	53%
Totalmente de acuerdo	7	16%
TOTAL	43	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de INPE- ORAP

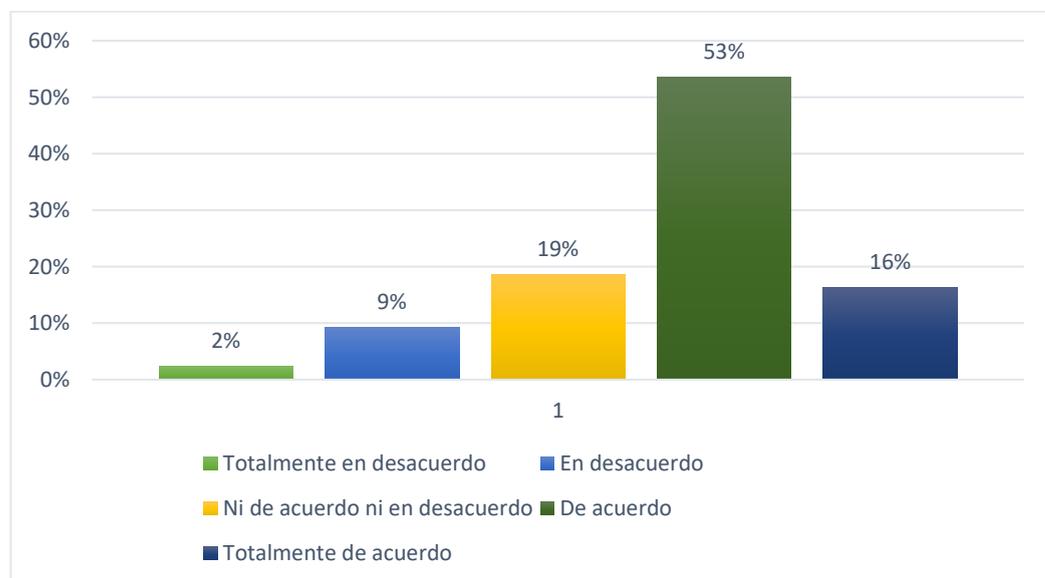


Figura 7: Certificaciones de calidad y/o medioambientales de los bienes

FUENTE: Tabla 14.

Según la Tabla 14 y Figura 7 podemos apreciar que los resultados de la encuesta a la pregunta si los bienes que se adquieren a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuentan con certificaciones de calidad y/o medioambientales, donde el 53% mencionaron están de acuerdo, el 19% señalo estar en ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 16% señala estar totalmente en acuerdo, un 9% menciona estar en desacuerdo mientras que solo un 2 % de los encuestados mencionó estar totalmente en desacuerdo.

Los bienes ofertados por los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco pasan por un proceso de revisión, supervisión y evaluación para poder ser ofrecidos a las entidades del estado de esa manera tener la certeza de que dichos bienes cuentan con las certificaciones de calidad y medioambientales y estas certificaciones están dados en cada una de las fichas producto que se tiene por lo que la gran mayoría de los encuestados mencionan tener conocimiento que dichos bienes si cuentan con dichas certificaciones.

¿Usted tiene conocimiento que los bienes que se adquieren a través de los Catálogos Electrónicos cuentan con fichas – producto?

Tabla 15: Conocimiento de fichas – producto

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	7%
En desacuerdo	8	19%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	9%
De acuerdo	21	49%
Totalmente de acuerdo	7	16%
TOTAL	43	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de INPE- ORAP

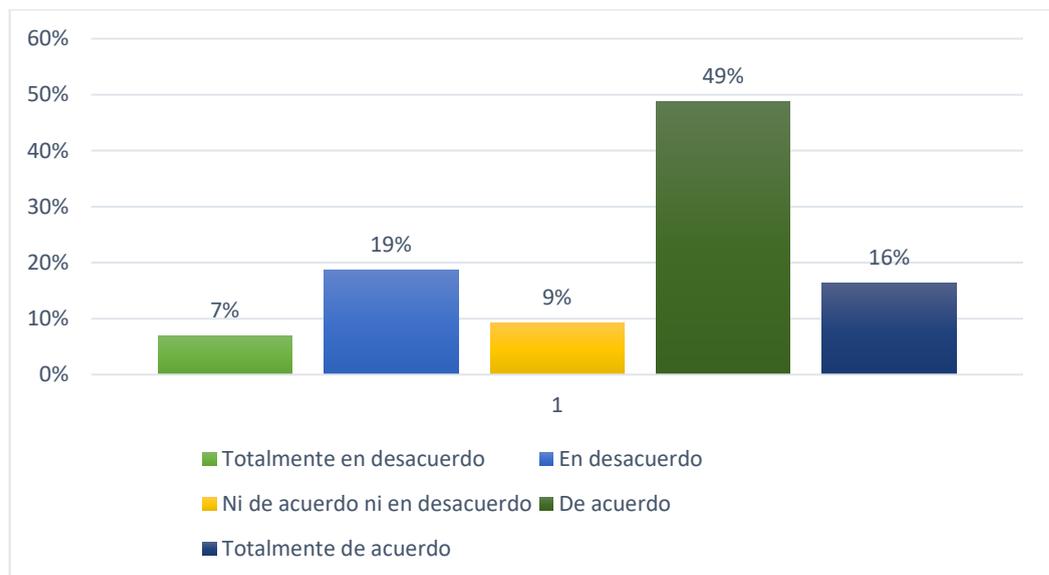


Figura 8: Conocimiento de fichas – producto

FUENTE: Tabla 15.

Según la Tabla 15 y Figura 8 podemos ver que los resultados de la encuesta a la pregunta si usted tiene conocimiento que los bienes que se adquieren a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuentan con fichas – productos, donde el 49% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, el 19% señalo estar en desacuerdo, mientras que el 16% señala estar totalmente en acuerdo, un 9% menciona estar ni de acuerdo ni en desacuerdo mientras que solo un 7 % de los encuestados mencionó estar totalmente en desacuerdo.

Perú compras que es un órgano adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas es quien elabora las fichas producto de todos los bienes ofrecidos en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco que es un documento donde se detalla las características, garantías, condiciones, fotografías de cada producto, donde más del 50 % menciona que tiene conocimiento de estas fichas producto debido a que el área usuaria solicita al OEC dichas fichas producto para formular adecuadamente su requerimiento, mientras que la suma de un 35% precisas no conocer dicho documento debido a la poca capacitación.

¿En este año, respecto a los años anteriores, ha mejorado la calidad de los bienes o productos entregados por el órgano encargado de contrataciones?

Tabla 16: Mejora de la calidad de los bienes o productos respecto a los años anteriores.

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	30%
De acuerdo	22	51%
Totalmente de acuerdo	4	9%
TOTAL	43	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de INPE- ORAP

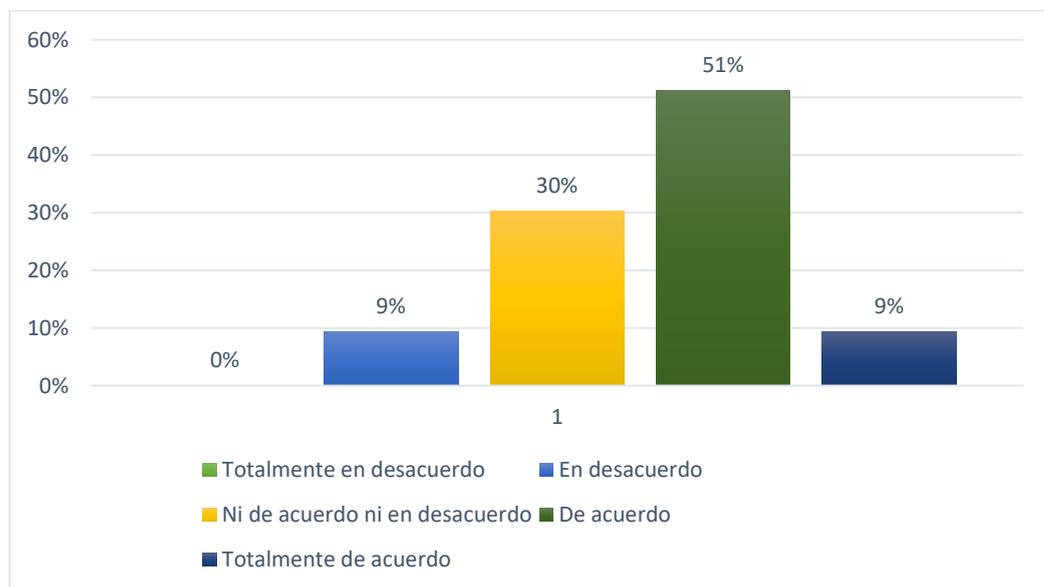


Figura 9: Mejora de la calidad de los bienes o productos respecto a los años anteriores.

FUENTE: Tabla 16.



Según la Tabla 16 y Figura 9 podemos ver que los resultados de la encuesta hecha a los trabajadores a la pregunta si en éste año, respecto a los años anteriores, ha mejorado la calidad de los bienes o productos entregados por el órgano encargado de contrataciones, donde el 51% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, el 30% señaló estar en ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 9% de los encuestados señala estar totalmente en acuerdo, al igual que un 9% menciona estar en desacuerdo, sin embargo, del estudio realizado ninguno de los encuestados mencionó estar totalmente en desacuerdo.

Cada año la plataforma de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco tiene mejoras en su presentación haciendo las adquisiciones cada vez más rápidas y eficientes lo que también ha ayudado al personal que utiliza esta plataforma a realizar las compras con mayor facilidad y haciendo más eficiente la labor del personal encargado de las contrataciones y se ha visto una mejora en la elección de productos de mayor calidad que satisfagan las necesidad de las áreas usuarias por lo que más del 50% menciono que si hubo una mejora con respecto al año anterior en la calidad de los bienes adquiridos y entregados al área usuaria. Sin embargo, un total de 9% señalan que los bien entregados no mejoraron en cuanto a la calidad de los productos de un periodo a otro.

¿Está usted satisfecho con la calidad de los bienes que se han adquirido a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras?

Tabla 17: Satisfacción con la calidad de los bienes que se han adquirido a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	3	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	21%
De acuerdo	25	58%
Totalmente de acuerdo	4	9%
TOTAL	43	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de INPE- ORAP

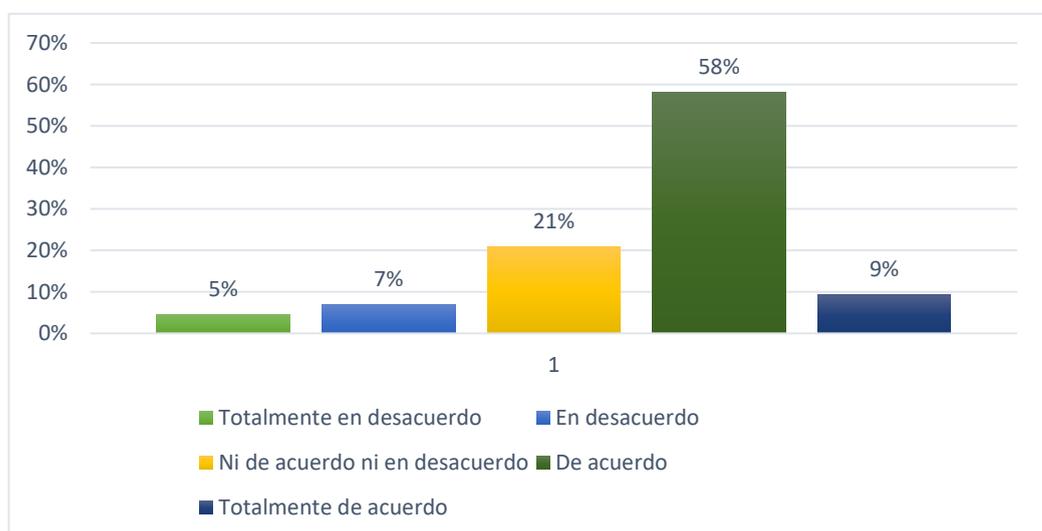


Figura 10: Satisfacción con la calidad de los bienes que se han adquirido a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco

FUENTE: Tabla 17.

Según la Tabla 17 y Figura 10 se puede ver que de los resultados de la encuesta a la pregunta si está usted satisfecho con la calidad de los bienes que se han adquirido a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras, donde el 58% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, mientras que el 21% señaló estar en ni acuerdo ni en desacuerdo, el 9% señala



estar totalmente en acuerdo, un 7% menciona estar en desacuerdo mientras que solo un 5% de los encuestados mencionó estar totalmente en desacuerdo.

las áreas usuarias miden su satisfacción en base a la calidad de los bienes que se les ha entregado, la eficiencia de la compra, la pronta entrega del bien donde un gran porcentaje menciona que los productos adquiridos por los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco son productos de calidad que generan confianza y durabilidad mientras que un pequeño grupo menciona estar en desacuerdo debido a que algunos bienes no les genera una satisfacción adecuada, es por ello que es necesario capacitar al personal para que desde el requerimiento, conocimiento de fichas producto y la atención propia del OEC se realice de manera eficiente.

RESULTADOS RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DE LAS ÁREAS USUARIAS

Tabla 18: Plazo de ejecución de la cotización y la emisión de la orden de compra periodo 2020

N°	N° DE COTIZAC IÓN	FECHA COTIZ.	N° DE ORDEN	FECHA	DIAS LAB TRANSC.	ESTADO
1	REQ-2020-960-3	27/02/2020	OCAM-2020-960-1-0	03/03/2020	4	DENTRO DE PLAZO
2	REQ-2020-960-9	14/03/2020	OCAM-2020-960-8-0	20/03/2020	5	DENTRO DE PLAZO
3	REQ-2020-960-13	14/03/2020	OCAM-2020-960-9-0	20/03/2020	5	DENTRO DE PLAZO
4	REQ-2020-960-10	14/03/2020	OCAM-2020-960-7-0	20/03/2020	5	DENTRO DE PLAZO



5	REQ-2020-960-20	04/07/2020	OCAM-2020-960-13-0	10/07/2020	5	DENTRO DE PLAZO
6	REQ-2020-960-20	04/07/2020	OCAM-2020-960-14-0	10/07/2020	5	DENTRO DE PLAZO
7	REQ-2020-960-33	02/10/2020	OCAM-2020-960-16-0	13/10/2020	8	DENTRO DE PLAZO
8	REQ-2020-960-32	02/10/2020	OCAM-2020-960-17-0	13/10/2020	8	DENTRO DE PLAZO
9	REQ-2020-960-31	02/10/2020	OCAM-2020-960-18-0	13/10/2020	8	DENTRO DE PLAZO
10	REQ-2020-960-31	02/10/2020	OCAM-2020-960-19-0	13/10/2020	8	DENTRO DE PLAZO
11	REQ-2020-960-31	02/10/2020	OCAM-2020-960-20-0	13/10/2020	8	DENTRO DE PLAZO
12	REQ-2020-960-29	02/10/2020	OCAM-2020-960-21-0	13/10/2020	8	DENTRO DE PLAZO
13	REQ-2020-960-33	02/10/2020	OCAM-2020-960-15-0	13/10/2020	8	DENTRO DE PLAZO
14	REQ-2020-960-38	09/10/2020	OCAM-2020-960-22-0	16/10/2020	6	DENTRO DE PLAZO
15	REQ-2020-960-44	15/10/2020	OCAM-2020-960-24-0	20/10/2020	4	DENTRO DE PLAZO
16	REQ-2020-960-44	15/10/2020	OCAM-2020-960-23-0	20/10/2020	4	DENTRO DE PLAZO
17	REQ-2020-960-52	20/10/2020	OCAM-2020-960-26-0	26/10/2020	5	DENTRO DE PLAZO



18	REQ-2020-960-49	19/10/2020	OCAM-2020-960-27-0	27/10/2020	7	DENTRO DE PLAZO
19	REQ-2020-960-53	22/10/2020	OCAM-2020-960-29-0	29/10/2020	6	DENTRO DE PLAZO
20	REQ-2020-960-54	27/10/2020	OCAM-2020-960-30-0	30/10/2020	4	DENTRO DE PLAZO
21	REQ-2020-960-58	30/10/2020	OCAM-2020-960-32-0	04/11/2020	4	DENTRO DE PLAZO
22	REQ-2020-960-56	29/10/2020	OCAM-2020-960-31-0	05/11/2020	6	DENTRO DE PLAZO
23	REQ-2020-960-57	30/10/2020	OCAM-2020-960-33-0	05/11/2020	5	DENTRO DE PLAZO
24	REQ-2020-960-59	03/11/2020	OCAM-2020-960-34-0	06/11/2020	4	DENTRO DE PLAZO
25	REQ-2020-960-62	09/11/2020	OCAM-2020-960-35-0	12/11/2020	4	DENTRO DE PLAZO
26	REQ-2020-960-62	09/11/2020	OCAM-2020-960-36-0	12/11/2020	4	DENTRO DE PLAZO
27	REQ-2020-960-66	16/11/2020	OCAM-2020-960-37-0	19/11/2020	4	DENTRO DE PLAZO
28	REQ-2020-960-68	17/11/2020	OCAM-2020-960-38-0	20/11/2020	4	DENTRO DE PLAZO
29	REQ-2020-960-70	23/11/2020	OCAM-2020-960-39-0	27/11/2020	5	DENTRO DE PLAZO
30	REQ-2020-960-72	24/11/2020	OCAM-2020-960-40-0	27/11/2020	4	DENTRO DE PLAZO



31	REQ-2020-960-73	24/11/2020	OCAM-2020-960-41-0	27/11/2020	4	DENTRO DE PLAZO
32	REQ-2020-960-74	25/11/2020	OCAM-2020-960-42-0	30/11/2020	4	DENTRO DE PLAZO
33	REQ-2020-960-75	25/11/2020	OCAM-2020-960-43-0	30/11/2020	4	DENTRO DE PLAZO
34	REQ-2020-960-75	25/11/2020	OCAM-2020-960-44-0	01/12/2020	5	DENTRO DE PLAZO
35	REQ-2020-960-71	24/11/2020	OCAM-2020-960-45-0	01/12/2020	6	DENTRO DE PLAZO
36	REQ-2020-960-76	27/11/2020	OCAM-2020-960-47-0	03/12/2020	5	DENTRO DE PLAZO
37	REQ-2020-960-77	03/12/2020	OCAM-2020-960-48-0	09/12/2020	5	DENTRO DE PLAZO
38	REQ-2020-960-79	09/12/2020	OCAM-2020-960-50-0	14/12/2020	4	DENTRO DE PLAZO
39	REQ-2020-960-78	09/12/2020	OCAM-2020-960-49-0	14/12/2020	4	DENTRO DE PLAZO
40	REQ-2020-960-80	09/12/2020	OCAM-2020-960-52-0	14/12/2020	4	DENTRO DE PLAZO
41	REQ-2020-960-78	09/12/2020	OCAM-2020-960-51-0	14/12/2020	4	DENTRO DE PLAZO
42	REQ-2020-960-81	10/12/2020	OCAM-2020-960-53-0	15/12/2020	4	DENTRO DE PLAZO

FUENTE: Área de Abastecimiento, INPE ORAP

Tabla 19: Resumen del plazo de ejecución de las cotizaciones y órdenes de compra periodo 2020

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DENTRO DE PLAZO	42	100%
FUERA DE PLAZO	0	0%
TOTAL	42	100%

FUENTE: Área de Abastecimiento, INPE ORAP

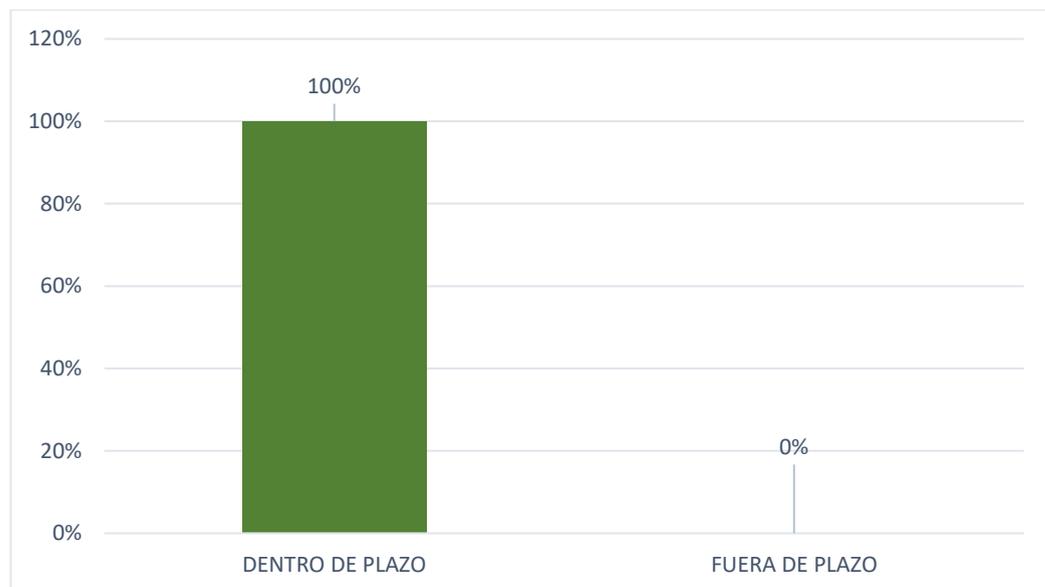


Figura 11: Plazo de ejecución de cotizaciones y orden de compra periodo 2020

FUENTE: Tabla 19.

Según la Tabla 18, Tabla 19 y Figura 11 en el periodo 2020 se tuvo un total de 42 órdenes de compras generadas las cuales procedieron de su respectivo requerimiento de las áreas usuarias, dichos requerimientos se cotizan (en tres días hábiles) en la plataforma de Perú Compras para posteriormente generar la Orden de compra correspondiente (en tres días hábiles). De los resultados se obtuvo que el 100% de las cotizaciones y órdenes de compra se realiza dentro del plazo

establecido, ya que una vez llegado el requerimiento el OEC eleva dicho documento a la plataforma de Perú Compras donde los proveedores cotizan en un plazo de tres días hábiles, para la generación de la orden de compra el OEC tiene un plazo de tres días hábiles donde generalmente se genera la orden de compra en el primer día hábil y su posterior notificación al proveedor ganador y su internamiento en almacén en el plazo establecido por Perú Compras, sin embargo, hay algunas ordenes que se generan en el segundo a tercer día hábil lo que genera cierto retraso y peor aún si en esos días se decretan feriados nacionales donde el plazo para la generación y notificación de la orden tiene un retraso mayor, pero en su mayoría si se cumple los plazos establecidos según la Ley de Contrataciones del Estado y los plazos dados por Perú Compras.

Tabla 20: Plazo de ejecución de la cotización y la emisión de la orden de compra periodo 2021

N°	N° DE COTIZACIÓN	FECHA COTIZ.	N° DE ORDEN	FECHA	DÍAS LAB TRAN SC	ESTADO
1	REQ-2021-960-2	08/02/2021	OCAM-2021-960-1-0	12/02/2021	5	DENTRO DE PLAZO
2	REQ-2021-960-1	08/02/2021	OCAM-2021-960-2-0	12/02/2021	5	DENTRO DE PLAZO
3	REQ-2021-960-3	16/02/2021	OCAM-2021-960-3-0	19/02/2021	4	DENTRO DE PLAZO
4	REQ-2021-960-3	16/02/2021	OCAM-2021-960-4-0	19/02/2021	4	DENTRO DE PLAZO
5	REQ-2021-960-4	18/02/2021	OCAM-2021-960-5-0	23/02/2021	4	DENTRO DE PLAZO
6	REQ-2021-960-6	22/02/2021	OCAM-2021-960-6-0	25/02/2021	4	DENTRO DE PLAZO



7	REQ-2021-960-5	22/02/2021	OCAM-2021-960-7-0	01/03/2021	6	DENTRO DE PLAZO
8	REQ-2021-960-7	03/03/2021	OCAM-2021-960-8-0	08/03/2021	4	DENTRO DE PLAZO
9	REQ-2021-960-7	03/03/2021	OCAM-2021-960-9-0	08/03/2021	4	DENTRO DE PLAZO
10	REQ-2021-960-8	08/03/2021	OCAM-2021-960-10-0	12/03/2021	5	DENTRO DE PLAZO
11	REQ-2021-960-9	09/03/2021	OCAM-2021-960-11-0	15/03/2021	5	DENTRO DE PLAZO
12	REQ-2021-960-9	09/03/2021	OCAM-2021-960-12-0	15/03/2021	5	DENTRO DE PLAZO
13	REQ-2021-960-11	17/03/2021	OCAM-2021-960-13-0	22/03/2021	4	DENTRO DE PLAZO
14	REQ-2021-960-12	17/03/2021	OCAM-2021-960-14-0	22/03/2021	4	DENTRO DE PLAZO
15	REQ-2021-960-12	17/03/2021	OCAM-2021-960-15-0	22/03/2021	4	DENTRO DE PLAZO
16	REQ-2021-960-14	19/03/2021	OCAM-2021-960-16-0	24/03/2021	4	DENTRO DE PLAZO
17	REQ-2021-960-13	19/03/2021	OCAM-2021-960-17-0	24/03/2021	4	DENTRO DE PLAZO
18	REQ-2021-960-13	19/03/2021	OCAM-2021-960-18-0	24/03/2021	4	DENTRO DE PLAZO
19	REQ-2021-960-15	23/03/2021	OCAM-2021-960-19-0	26/03/2021	4	DENTRO DE PLAZO



20	REQ-2021-960-15	23/03/2021	OCAM-2021-960-20-0	26/03/2021	4	DENTRO DE PLAZO
21	REQ-2021-960-17	25/03/2021	OCAM-2021-960-21-0	30/03/2021	4	DENTRO DE PLAZO
22	REQ-2021-960-18	06/04/2021	OCAM-2021-960-24-0	09/04/2021	4	DENTRO DE PLAZO
23	REQ-2021-960-19	07/04/2021	OCAM-2021-960-25-0	13/04/2021	5	DENTRO DE PLAZO
24	REQ-2021-960-19	07/04/2021	OCAM-2021-960-26-0	13/04/2021	5	DENTRO DE PLAZO
25	REQ-2021-960-19	07/04/2021	OCAM-2021-960-27-0	13/04/2021	5	DENTRO DE PLAZO
26	REQ-2021-960-20	19/04/2021	OCAM-2021-960-28-0	22/04/2021	4	DENTRO DE PLAZO
27	REQ-2021-960-20	19/04/2021	OCAM-2021-960-29-0	22/04/2021	4	DENTRO DE PLAZO
28	REQ-2021-960-21	21/04/2021	OCAM-2021-960-30-0	26/04/2021	4	DENTRO DE PLAZO
29	REQ-2021-960-22	27/04/2021	OCAM-2021-960-31-0	30/04/2021	4	DENTRO DE PLAZO
30	REQ-2021-960-22	27/04/2021	OCAM-2021-960-32-0	30/04/2021	4	DENTRO DE PLAZO
31	REQ-2021-960-23	14/05/2021	OCAM-2021-960-33-0	19/05/2021	4	DENTRO DE PLAZO
32	REQ-2021-960-23	14/05/2021	OCAM-2021-960-34-0	19/05/2021	4	DENTRO DE PLAZO



33	REQ-2021-960-24	27/05/2021	OCAM-2021-960-35-0	01/06/2021	4	DENTRO DE PLAZO
34	REQ-2021-960-26	09/06/2021	OCAM-2021-960-36-0	14/06/2021	4	DENTRO DE PLAZO
35	REQ-2021-960-35	30/07/2021	OCAM-2021-960-37-0	04/08/2021	4	DENTRO DE PLAZO
36	REQ-2021-960-33	30/07/2021	OCAM-2021-960-38-0	06/08/2021	6	DENTRO DE PLAZO
37	REQ-2021-960-36	06/08/2021	OCAM-2021-960-39-0	13/08/2021	6	DENTRO DE PLAZO
38	REQ-2021-960-36	06/08/2021	OCAM-2021-960-40-0	13/08/2021	6	DENTRO DE PLAZO
39	REQ-2021-960-36	06/08/2021	OCAM-2021-960-41-0	13/08/2021	6	DENTRO DE PLAZO
40	REQ-2021-960-37	09/08/2021	OCAM-2021-960-42-0	13/08/2021	5	DENTRO DE PLAZO
41	REQ-2021-960-41	23/08/2021	OCAM-2021-960-43-0	01/09/2021	8	DENTRO DE PLAZO
42	REQ-2021-960-41	23/08/2021	OCAM-2021-960-44-0	01/09/2021	8	DENTRO DE PLAZO
43	REQ-2021-960-42	24/08/2021	OCAM-2021-960-45-0	01/09/2021	7	DENTRO DE PLAZO
44	REQ-2021-960-42	24/08/2021	OCAM-2021-960-46-0	01/09/2021	7	DENTRO DE PLAZO
45	REQ-2021-960-43	02/09/2021	OCAM-2021-960-47-0	07/09/2021	4	DENTRO DE PLAZO



46	REQ-2021-960-43	02/09/2021	OCAM-2021-960-48-0	07/09/2021	4	DENTRO DE PLAZO
47	REQ-2021-960-43	02/09/2021	OCAM-2021-960-49-0	07/09/2021	4	DENTRO DE PLAZO
48	REQ-2021-960-44	03/09/2021	OCAM-2021-960-50-0	10/09/2021	6	DENTRO DE PLAZO
49	REQ-2021-960-59	18/10/2021	OCAM-2021-960-52-0	21/10/2021	4	DENTRO DE PLAZO
50	REQ-2021-960-50	22/10/2021	OCAM-2021-960-53-0	27/10/2021	4	DENTRO DE PLAZO
51	REQ-2021-960-53	09/11/2021	OCAM-2021-960-54-0	12/11/2021	4	DENTRO DE PLAZO
52	REQ-2021-960-52	09/11/2021	OCAM-2021-960-55-0	12/11/2021	4	DENTRO DE PLAZO
53	REQ-2021-960-54	10/11/2021	OCAM-2021-960-56-0	15/11/2021	4	DENTRO DE PLAZO
54	REQ-2021-960-54	10/11/2021	OCAM-2021-960-57-0	15/11/2021	4	DENTRO DE PLAZO
55	REQ-2021-960-55	03/12/2021	OCAM-2021-960-58-0	10/12/2021	6	DENTRO DE PLAZO
56	REQ-2021-960-63	14/12/2021	OCAM-2021-960-59-0	17/12/2021	4	DENTRO DE PLAZO
57	REQ-2021-960-61	14/12/2021	OCAM-2021-960-60-0	20/12/2021	5	DENTRO DE PLAZO

FUENTE: Área de Abastecimiento, INPE ORAP

Tabla 21: Resumen del plazo de ejecución de la cotización y la emisión de la orden de compra periodo 2021

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DENTRO DE PLAZO	57	100%
FUERA DE PLAZO	0	0%
TOTAL	57	100%

FUENTE: Área de Abastecimiento, INPE ORAP

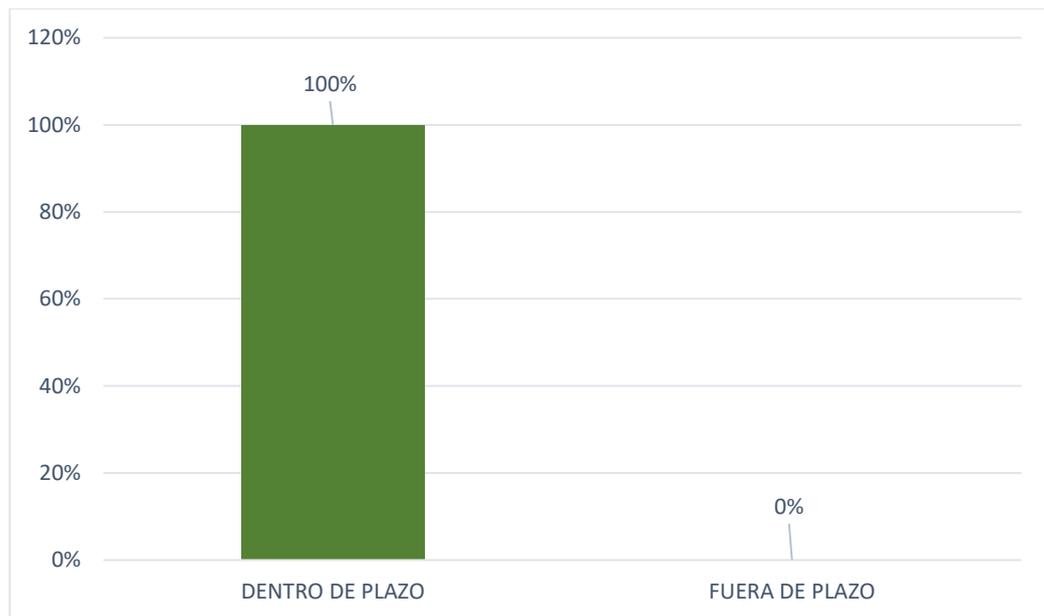


Figura 12: Plazo de ejecución de las cotizaciones y órdenes de compra periodo 2021

FUENTE: Tabla 21.

Según la Tabla 20, Tabla 21 y Figura 12 en el periodo 2021 se tuvo un total de 57 órdenes de compras generadas las cuales procedieron de su respectivo requerimiento de las áreas usuarias, dichos requerimientos se cotizan (en tres días hábiles) en la plataforma de Perú Compras para posteriormente generar la Orden de compra correspondiente (en tres días hábiles). De los resultados se obtuvo que



el 100% de las cotizaciones y órdenes de compra se generan dentro del plazo establecido, ya que una vez llegado el requerimiento el OEC eleva dicho documento a la plataforma de Perú Compras donde los proveedores cotizan en un plazo de tres días hábiles, para la generación de la orden de compra el OEC tiene un plazo de tres días hábiles donde generalmente se genera la orden de compra en el primer día hábil y su posterior notificación al proveedor ganador y su internamiento en almacén en el plazo establecido por Perú Compras y la firma de conformidad con la entrega del bien, sin embargo, hay algunas ordenes que se generan en el segundo a tercer día hábil lo que genera cierto retraso y peor aún si en esos días se decretan feriados nacionales donde el plazo para la generación y notificación de la orden tiene un retraso mayor, pero en su mayoría si se cumple los plazos establecidos según la Ley de Contrataciones del Estado y los plazos dados por Perú Compras.

¿Está usted conforme con el tiempo (promedio) en que se le entrega los bienes o productos, después de hecha el requerimiento?

Tabla 22: Satisfacción con el tiempo (promedio) en que se le entrega los bienes o productos

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	9	21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7%
De acuerdo	26	60%
Totalmente de acuerdo	3	7%
TOTAL	43	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de INPE- ORAP

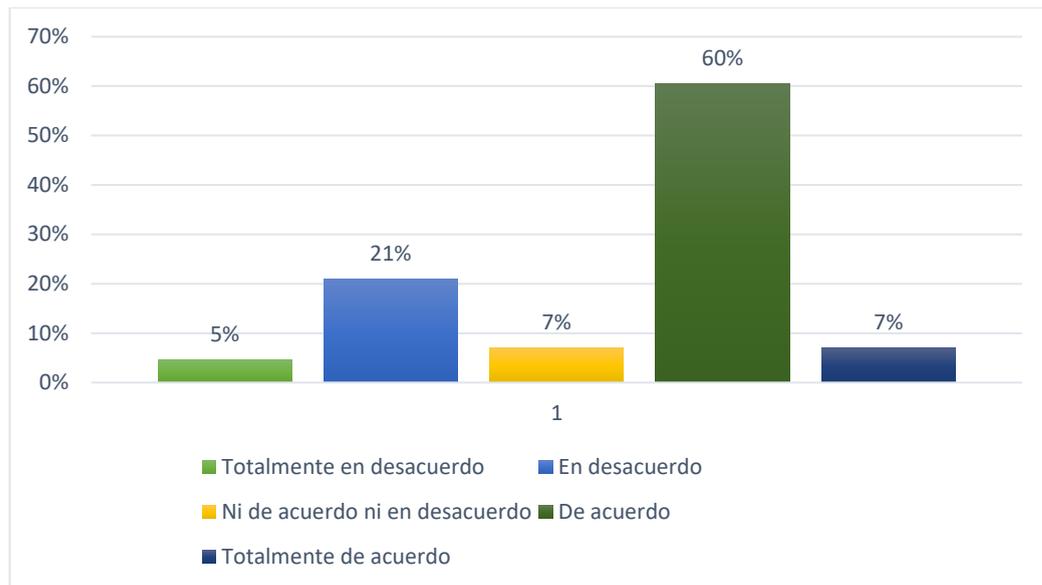


Figura 13: Satisfacción con el tiempo (promedio) en que se le entrega los bienes o productos

FUENTE: Tabla 22.

Según la Tabla 22 y Figura 13 podemos apreciar que de los resultados de la encuesta realizado a los trabajadores a la pregunta si está usted conforme con el tiempo (promedio) en que se le entrega los bienes o productos, después de hecha el requerimientos, donde el 60% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, mientras que el 21% señalo estar en desacuerdo, mientras que el 7% señala estar totalmente en acuerdo, al igual que un 7% menciona estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en tanto solo un 5% de los encuestados mencionó estar totalmente en desacuerdo

El proceso de adquisición a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco nos da unos plazos ya establecidos que no se pueden modificar donde una vez presentada su requerimiento el área usuaria el órgano encargado de las contrataciones eleva el requerimiento a la plataforma de Perú compras para su cotización por parte de los proveedores, escogiendo las características del bien según las especificaciones técnicas, y este proceso donde los proveedores cotizan

los bienes subidos a la plataforma de Perú compras tiene un plazo de 3 días hábiles y una vez pasado ese tiempo el área encargada genera la orden de compra eligiendo al proveedor que mejor oferta según muchos aspectos evaluados por el área competente el cual también tiene un plazo de 3 días hábiles la entidad notifica la orden de compra a la empresa ganadora el cual también según los plazos esta tiene un tiempo determinado para su internamiento en el almacén y su posterior firma de conformidad y entrega del bien al área usuaria, donde según nuestro estudio realizado manifiesta que más del 60% está de acuerdo con los plazos que genera Perú compras, pero una suma de 30% de trabajadores manifiestan que no se ha mejorado el tiempo de atención, sin embargo aun cuando las áreas usuarias exigen que lo bienes demoren menos en llegar el plazo ya está establecido por Perú compras.

¿En este año, respecto a los años anteriores, ha mejorado el tiempo de atención de entrega de los bienes o productos?

Tabla 23: Mejora del tiempo de atención de entrega de los bienes o productos

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	3	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	21%
De acuerdo	24	56%
Totalmente de acuerdo	6	14%
TOTAL	43	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de INPE- ORAP

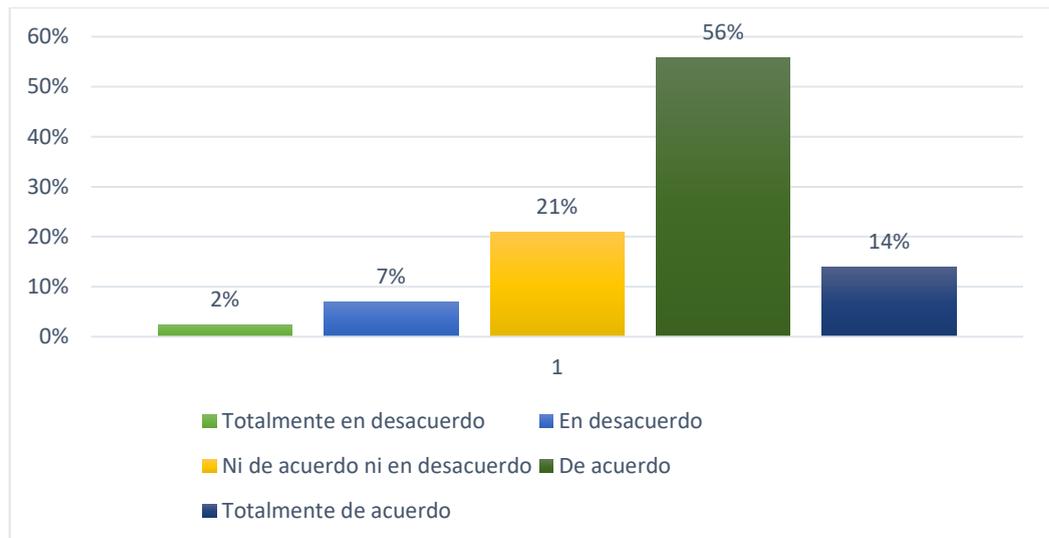


Figura 14: Mejora del tiempo de atención de entrega de los bienes o productos

FUENTE: Tabla 23.

Según la Tabla 23 y Figura 14 se puede ver que de los resultados de la encuesta a la pregunta si en éste año, respecto a los años anteriores, ha mejorado el tiempo de atención de entrega de los bienes o productos, donde el 56% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, mientras que el 21% señalo estar en ni acuerdo ni en desacuerdo, el 14% señala estar totalmente en acuerdo, un 7% menciona estar en desacuerdo mientras que solo un 2% de los encuestados mencionó estar totalmente en desacuerdo.

Cada año la plataforma de Perú compras ha ido mejorando e incorporando nuevas herramientas para agilizar los procedimientos de adquisición lo que también al órgano encargado de las contrataciones le ha ayudado en ese sentido, es por eso que las adquisiciones a través de esta plataforma han mejorado y se atiende al área usuaria en el tiempo más oportuno haciendo que las compras sean más eficientes, es la muestra de que más del 70 % mencionan que si se mejoró la atención en relación a otros años pero hay algunos trabajadores que aun ven que el proceso de adquisición por la plataforma de Acuerdos Marco es un poco tardía por lo que se seguirá mejorando con el año

¿Tiene usted conocimiento que las adquisiciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuentan con un módulo de acceso a los Datos Abiertos sobre compras del Estado en la página de Perú Compras? ¿Hace usted uso de este módulo?

Tabla 24: Conocimiento de módulo de acceso a los Datos Abiertos

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	8	19%
En desacuerdo	10	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	23%
De acuerdo	13	30%
Totalmente de acuerdo	2	5%
TOTAL	43	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de INPE- ORAP

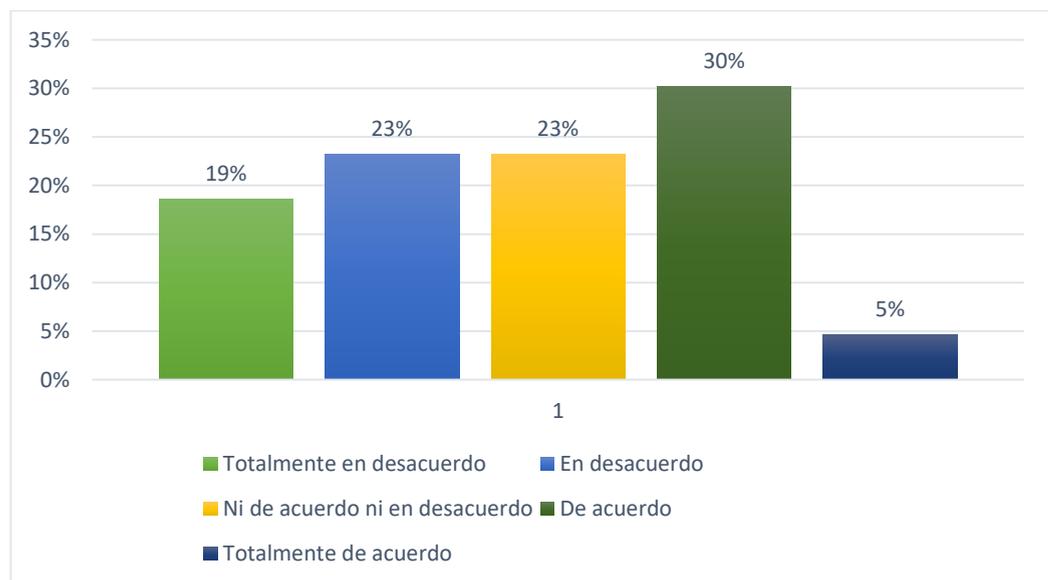


Figura 15: Conocimiento de módulo de acceso a los Datos Abiertos

FUENTE: Tabla 24.



Según la Tabla 24 y Figura 15 se puede apreciar que de los resultados de la encuesta a la pregunta si tiene usted conocimiento que las adquisiciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuentan con un módulo de acceso a los Datos Abiertos sobre compras del Estado en la página de Perú Compras, hace usted uso de este módulo, donde el 30% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, mientras que el 23% señalo estar en ni acuerdo ni en desacuerdo, al igual que un 23% señala estar en desacuerdo, un 19% menciona estar totalmente en desacuerdo mientras que solo un 5% de los encuestados mencionó estar totalmente en acuerdo.

Para el conocimiento de la ciudadanía en general y del área usuaria de los procedimiento que se vienen realizando por las entidades a través de esta plataforma de Perú compras se creó un módulo de acceso a los datos abiertos donde uno puede hacer el seguimiento y ver que bienes está adquiriendo dicha entidad y con qué proveedores se realiza dicha compra, donde según el estudio realizado se muestra que un gran porcentaje menciona no conocer dicho modulo, es por ello que hacer de conocimiento en las capacitaciones de dicho modulo sería un gran aporte para el área usuaria y de esta manera evitar incurrir en tiempo para que el OEC absuelva dudas del proceso de adquisición, si esto ya lo puede hacer el área usuaria sin necesidad de acudir al OEC, mientras que un porcentaje menor menciona si conocer el módulo como una herramienta de seguimiento.

¿Cree usted que los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras contribuyen a que las adquisiciones de bienes se realicen de manera transparente?

Tabla 25: Contribución de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco en la transparencia

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	5	12%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	28%
De acuerdo	18	42%
Totalmente de acuerdo	6	14%
TOTAL	43	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de INPE- ORAP

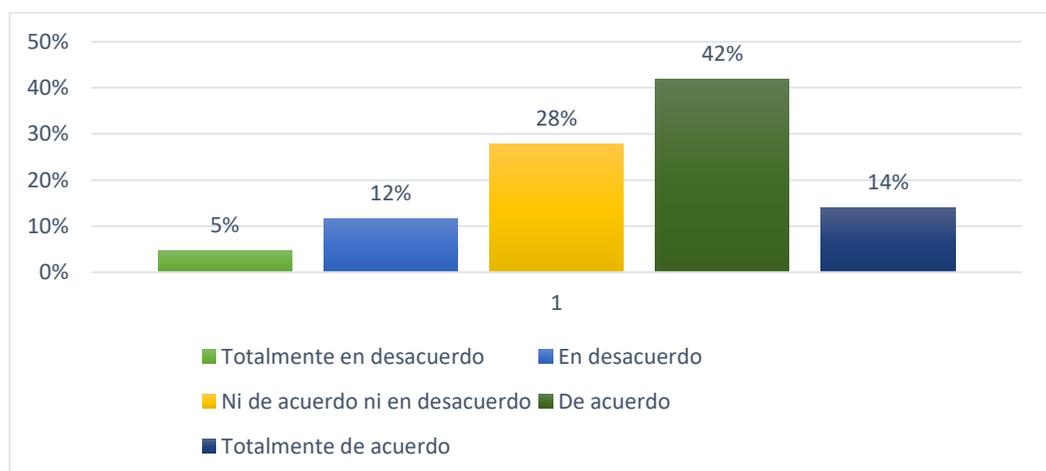


Figura 16: Contribución de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco en la transparencia

FUENTE: Tabla 25.

Según la Tabla 25 y Figura 16 se puede ver que de los resultados de la encuesta a la pregunta si cree usted que los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras contribuyen a que las adquisiciones de bienes se realicen de manera transparente, donde el 42% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, un 28% señaló estar en ni acuerdo ni en desacuerdo, el 14% señala estar

totalmente en acuerdo, un 12% menciona estar en desacuerdo mientras que solo un 5% de los encuestados mencionó estar totalmente en desacuerdo.

Esta nueva plataforma de adquisición se creó con la finalidad de hacer adquisiciones de manera más eficiente y transparente ya que para elegir a un proveedor se tiene que evaluar varios aspectos como el mejor precio ofertado, pronto internamiento, cercanía del proveedor con la entidad contratante entre otros, además esta plataforma está vinculado con el órgano de control interno donde es informado de algún proceso o elección del proveedor que se esté realizando sin seguir las exigencias de Perú compras donde más del 50% de los encuestados mencionan que por esta modalidad de adquisición hay mayor transparencia en las adquisiciones mientras que un porcentaje menor menciona que no hay transparencia en el proceso de adquisición.

¿Está usted satisfecho con la variedad de productos, marcas, precio, que se ofrecen en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras?

Tabla 26: Satisfacción de la variedad de productos, marcas, precio, que se ofrecen en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco

CRITERIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	4	9%
En desacuerdo	4	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	28%
De acuerdo	15	35%
Totalmente de acuerdo	8	19%
TOTAL	43	100%

FUENTE: Encuesta realizada a los trabajadores de INPE- ORAP

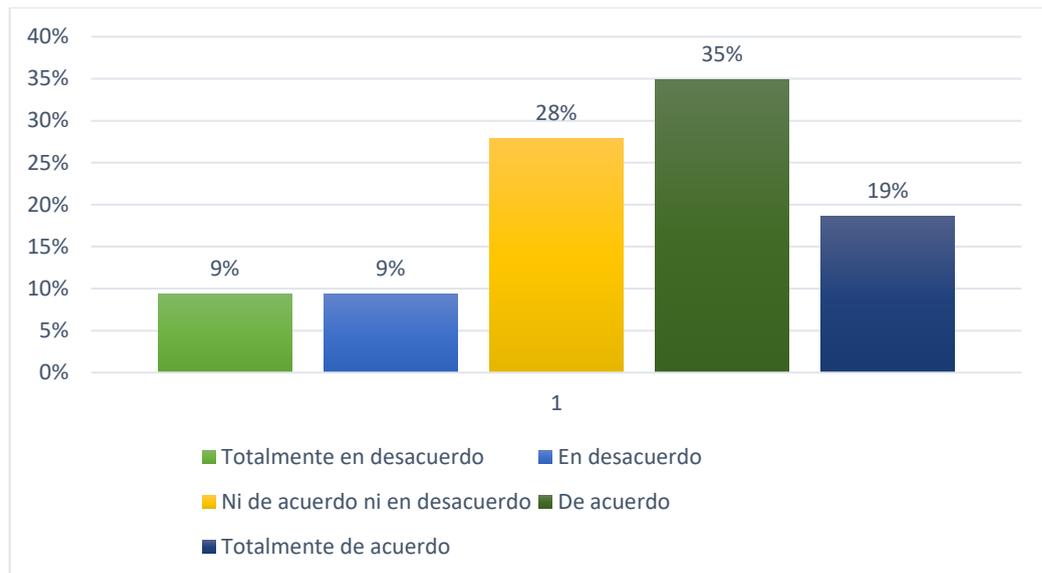


Figura 17: Satisfacción de la variedad de productos, marcas, precio, que se ofrecen en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco

FUENTE: Tabla 26.

Según la Tabla 26 y Figura 17 se puede ver que de los resultados de la encuesta a la pregunta si está usted satisfecho con la variedad de productos, marcas, precio, que se ofrecen en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras, donde el 35% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, mientras que el 28% señalo estar en ni acuerdo ni en desacuerdo, el 19% señala estar totalmente en acuerdo, un 9% menciona estar en desacuerdo al igual que un 9% de los encuestados mencionó estar totalmente en desacuerdo.

En la plataforma de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco hay una gran variedad de productos ofrecidos en los distintos catálogos electrónicos cada una de ellas con su respectiva ficha producto que ayudan al órgano encargado de las contrataciones a poder elegir el mejor producto viendo la calidad, variedad, precio y la marca ya que estos bienes pasan constantemente por una revisión, supervisión y control por Perú compras para que sean ofertados de la mejor manera, además para que un proveedor pueda ser participe para poder cotizar a



través de la plataforma de Perú compras pasan por un proceso de selección cumpliendo una variedad de requisitos como tener una ficha ruc activo según el rubro del negocio, RNP y demás requisitos lo que muestra que en la plataforma de Perú compras los bienes ofrecidos cumplan con las expectativas lo que genera buscar la satisfacción de las áreas usuarias donde una gran porcentaje menciona estar de acuerdo con la variedad y calidad de productos que se ofrecen en dicha plataforma.

3.9.3 OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Proponer lineamientos en el proceso de adquisición para lograr la eficiencia en la gestión del área de abastecimiento de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE.

La importancia de contar con Lineamientos Estratégicos, va más allá del tema netamente formal, deben diseñarse como herramientas de gestión para motivar, inspirar y comprometer a los colaboradores en el logro de los objetivos.

A los funcionarios de la Alta Dirección de la Oficina Regional Altiplano Puno - INPE se sugiere implementar un plan de capacitaciones a los servidores y funcionarios involucrados en las compras a través de catálogos electrónicos de los Acuerdos Marco con la finalidad de que las compras se realicen de manera más eficiente y lograr una mayor satisfacción de las áreas usuarias.

Se sugiere a los directivos de la Oficina Regional Altiplano Puno - INPE el monitoreo y seguimiento de los procesos, orientados al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales relacionadas con las compras de bienes a través de los catálogos electrónicos.

a) Presentación del Cuadro de necesidades por parte del Área usuaria

El cuadro de necesidades debe ser presentado de manera oportuna



por el área usuaria en relación al Plan Operativo Institucional (POI) y en coordinación con el órgano encargado de las contrataciones para su posterior evaluación y consolidación para la elaboración del Plan Anual de Contrataciones (PAC).

b) Requerimiento de adquisición de bienes presentadas por las áreas usuarias

Las áreas usuarias deberán presentar su requerimiento de adquisiciones según lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado esto de acuerdo al tipo de contratación donde se debe presentar los términos de referencia, especificaciones técnicas o expediente técnico según corresponde (bienes, servicios u obras) en relación al cuadro de necesidades elaborado en su momento y presentado al órgano encargado de las contrataciones.

c) Conformidad del producto

El encargado del Área de Abastecimientos deberá agilizar los procesos una vez internado el bien para que la conformidad del área usuaria se pueda firmar dentro de los plazos establecidos por la Ley de contrataciones con su respectivo informe de área usuaria o área especializada, de esa forma lograr una ejecución presupuestal más eficiente y el pronto pago a los proveedores.

d) Ejecución de la Garantía del bien

Se propone que el encargado del Área de Abastecimiento ejecute la garantía a solicitud del área usuaria según los términos establecidos cuando la falla del bien haya sido propio del producto y no ejecutar la garantía por errores propios de la persona responsable del bien.

e) Capacitación al área usuaria para conocimiento de las Fichas – producto

Se recomienda capacitar a las áreas usuarias para que tengan conocimiento de cada ficha producto que se adquiere ya que es un documento donde se muestra todas las características del bien como marca, color, fotografía, garantía, certificaciones, de esta manera el área usuaria realizaría de mejor manera su requerimiento y tendrían conocimiento de que bienes se están adquiriendo y por consiguiente se evitarían quejas y reclamos por parte de los usuarios.

f) Mejora en calidad

Perú compras incentiva que todos los productos ofertados en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuenten con la calidad ya que estos deben pasar por un proceso de evaluación y verificación, donde cada año se mejore en cuanto a la calidad de los bienes.

g) Uso del Módulo de acceso a los Datos Abiertos

Las áreas usuarias deberán hacer uso de la página de Perú compras donde se pueda hacer seguimiento a las compras que se están realizando y de esa forma tener un buen control de los bienes que se están adquiriendo y los plazos en los que se están ejecutando.

h) Transparencia

La implementación de un enfoque anticorrupción puede crear un entorno virtual para adquisiciones 100 % transparentes. El eje central de la iniciativa de PERÚ COMPRAS promueve la diversificación de proveedores, reduce la probabilidad de monopolio y reduce la discrecionalidad de las entidades para evitar el direccionamiento.



Perú Compras tiene disponible el acceso a información institucional clara y confiable, con base en las normas constitucionales y legales, para promover la observación y comprensión pública del desarrollo, implementación y resultados de las políticas públicas. De esta forma se podrá evitar o prevenir la corrupción que hoy vive nuestro país.

A través de esta plataforma al tener una ficha producto donde cada bien ya tiene un código único y características ya definidas al momento de realizar una compra por lo que para seleccionar un producto se debe analizar al que ofrece mejor precio según la calidad del producto, la cercanía del lugar y el mejor plazo de entrega.



3.9.4 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

3.9.4.1 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

La manera en que se realiza el proceso de las adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco incide positivamente en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.

Durante el año 2020 en el Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco se han generado un total de 37 órdenes de compra haciendo un valor total de S/ 204,230.09. , donde la mayor ejecución sería en el último trimestre de año. Durante el año 2021 en la plataforma de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco Perú compras se han generado un total de 56 órdenes de compra haciendo un valor total de S/ 182,628.97. Donde la mayor ejecución sería en el primer trimestre de año; se puede apreciar que en cuanto importe se obtuvo mayor adquisición durante el periodo 2020.

Durante el año 2020 se observa que se obtuvo un total de 5 órdenes vencidas haciendo el monto total de s/ 10,005.06. Durante el año 2021 se observa que se obtuvo un total de 1 orden vencidas por el monto total de s/ 4473.73 en comparación con el periodo anterior se aprecia que hubo una reducción del total de órdenes vencidas. Esto se debió a que en el primer año no se otorgó capacitación y no se contaba con disponibilidad presupuestal suficiente.

En cuanto a los resultados de la encuesta a la pregunta relacionada a que, si se presentó el cuadro de necesidades por parte del área usuaria en coordinación con el área de abastecimiento de manera oportuna, el 61% de los trabajadores manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 39% no lo estaría realizando de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado, lo que



perjudica la buena elaboración del Plan Anual de Contrataciones y el proceso de adquisiciones de manera eficiente.

En cuanto a los resultados de la encuesta a la pregunta si presentó usted como área usuaria su requerimiento según la Ley de Contrataciones del Estado, donde el 86% de los trabajadores manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Y un total de 14% manifiestan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, este porcentaje de trabajadores no lo estarían realizando de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado. Esto hace que el órgano encargado de las contrataciones tenga que realizar las labores que no hace el área usuaria, lo que le hace incurrir en un tiempo extra de sus labores.

De los resultados de la encuesta a la pregunta si usted como área usuaria otorga la conformidad del producto una vez internado los bienes en el almacén en el plazo establecido (7 días hábiles), donde el 47% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo, el 44% señaló estar totalmente de acuerdo, entonces se puede apreciar que la gran mayoría si realiza esta actividad oportunamente.

Según la Tabla 18, Tabla 19 y Figura 11 en el periodo 2020 de los resultados se obtuvo que el 100% de las cotizaciones y órdenes de compra se realiza dentro del plazo establecido. Según la Tabla 20, Tabla 21 y Figura 12 en el periodo 2021 de los resultados se obtuvo que el 100% de las cotizaciones y órdenes de compra se realiza dentro del plazo establecido. En la plataforma de Perú compras se tiene un plazo de 3 días hábiles y una vez pasado ese tiempo el área encargada genera la orden de compra eligiendo al proveedor que mejor oferto según muchos aspectos evaluados por el área competente el cual también tiene un plazo de 3 días hábiles la entidad notifica la orden de compra a la empresa



ganadora el cual también según los plazos esta tiene un tiempo determinado para su internamiento en el almacén y su posterior firma de conformidad y entrega del bien al área usuaria, los retrasos que se puedan dar es básicamente porque la orden se genera en el segundo o tercer día hábil o pero aun cuando se decretan feriados haciendo aún más prolongado la contratación pero en los plazos establecidos. En ese entender si se estaría cumpliendo con los plazos establecidos.

En cuanto a si el trabajador está conforme con el tiempo (promedio) en que se le entrega los bienes o productos, después de hecha el requerimiento. El 56% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, mientras que el 21% señalo estar en desacuerdo. Cada año la plataforma de Perú compras ha ido mejorando e incorporando nuevas herramientas para agilizar los procedimientos de adquisición lo que también al órgano encargado de las contrataciones le ha ayudado en ese sentido, es por eso que las adquisiciones a través de esta plataforma han mejorado y se atiende al área usuaria en el tiempo más oportuno haciendo que las compras sean más eficientes.

En relación a que, si tiene el trabajador conocimiento que las adquisiciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuentan con un módulo de acceso a los Datos Abiertos sobre compras del Estado en la página de Perú Compras, donde el 30% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, mientras que el 23% señalo estar en ni acuerdo ni en desacuerdo, al igual que un 23% señala estar en desacuerdo. Para el conocimiento de la ciudadanía en general y del área usuaria de los procedimiento que se vienen realizando por las entidades a través de esta plataforma de Perú compras se creó un módulo de acceso a los datos abiertos donde uno puede hacer el seguimiento y ver que bienes está adquiriendo dicha entidad y con qué proveedores se realiza dicha compra, donde



según el estudio realizado se muestra que un gran porcentaje menciona no conocer dicho modulo, es por ello que hacer de conocimiento en las capacitaciones de dicho modulo sería un gran aporte para el área usuaria y de esta manera evitar incurrir en tiempo para que el OEC absuelva dudas del proceso de adquisición, si esto ya lo puede hacer el área usuaria sin necesidad de acudir al OEC, mientras que un porcentaje menor menciona si conocer el módulo como una herramienta de seguimiento.

Según la Tabla 19 y Figura 16 se puede ver que de los resultados de la encuesta a la pregunta si cree usted que los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras contribuyen a que las adquisiciones de bienes se realicen de manera transparente, donde el 42% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, un 28% señaló estar en ni acuerdo ni en desacuerdo, el 14% señala estar totalmente en acuerdo, un 12% menciona estar en desacuerdo mientras que solo un 5% de los encuestados mencionó estar totalmente en desacuerdo. Esta nueva plataforma de adquisición se creó con la finalidad de hacer adquisiciones de manera más eficiente y transparente ya que para elegir a un proveedor se tiene que evaluar varios aspectos como el mejor precio ofertado, pronto internamiento, cercanía del proveedor con la entidad contratante entre otros, además esta plataforma está vinculado con el órgano de control interno donde es informado de algún proceso o elección del proveedor que se esté realizando sin seguir las exigencias de Perú compras donde más del 50% de los encuestados mencionan que por esta modalidad de adquisición hay mayor transparencia en las adquisiciones mientras que un porcentaje menor menciona que no hay transparencia en el proceso de adquisición.

Por lo tanto, la hipótesis específica 1 queda ACEPTADA



3.9.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

La calidad de los bienes adquiridos a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco incide positivamente en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.

Podemos ver que los resultados de la encuesta a la pregunta si usted al momento de otorgar la conformidad y recibir el bien como área usuaria, le entregaron con las características según su requerimiento, donde un total 63% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que el 37% señalan que no reciben el bien con las características según su requerimiento, esta deficiencia se debe debido a que el are usuaria no presenta su requerimiento con las especificaciones técnicas mínimas.

De los resultados de la encuesta a los trabajadores a la pregunta si usted está de acuerdo con el tiempo de garantía otorgado a los bienes que requirió según el Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco (Perú Compras), donde el 58% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo. Con ello se aprecia al ser un gran porcentaje la mayoría mostraría su satisfacción con el tiempo de garantía.

Los resultados de la encuesta a la pregunta si los bienes que se adquieren a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuentan con certificaciones de calidad y/o medioambientales, donde el 53% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, se puede observar que la suma del 30% manifiestan que los bienes no cuentan con certificaciones de calidad y/o no tienen conocimiento de ello.

Podemos ver que los resultados de la encuesta a la pregunta si usted tiene



conocimiento que los bienes que se adquieren a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuentan con fichas – productos, donde el 49% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, el 16% señalo estar totalmente de acuerdo, esto se debe a que el área usuaria solicita al OEC dichas fichas producto y una suma de 35% manifiestan no tener conocimiento de las fichas productos debido a la poca capacitación.

De los resultados de la encuesta a la pregunta si en este año, respecto a los años anteriores, ha mejorado la calidad de los bienes o productos entregados por el OEC donde el 51% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, el 30% señalo estar en ni acuerdo ni en desacuerdo. Como se puede apreciar la mayoría manifiestan la mejora de la calidad de los bienes, esto se debe a que la plataforma de Perú Compras mejora al transcurrir lo años. Sin embargo, un total de 39% señalan que los bienes entregados no mejoran en cuanto a la calidad.

De los resultados de la encuesta a la pregunta si está usted satisfecho con la calidad de los bienes que se han adquirido a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras, donde el 58% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, como se puede apreciar la mayoría está satisfecho con la calidad de los bienes, sin embargo una suma de 33% no estarían satisfechos con la calidad, es por ello que es necesario capacitar al personal para que desde el requerimiento, conocimiento de las fichas- producto y la atención propia del OEC se realice de manera adecuada.

Según la Tabla 26 y Figura 17 se puede ver que de los resultados de la encuesta a la pregunta si está usted satisfecho con la variedad de productos, marcas, precio, que se ofrecen en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco



de Perú Compras, donde el 35% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, mientras que el 28% señalo estar en ni acuerdo ni en desacuerdo, el 19% señala estar totalmente en acuerdo, un 9% menciona estar en desacuerdo al igual que un 9% de los encuestados mencionó estar totalmente en desacuerdo.

En la plataforma de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco hay una gran variedad de productos ofrecidos en los distintos catálogos electrónicos cada una de ellas con su respectiva ficha producto que ayudan al órgano encargado de las contrataciones a poder elegir el mejor producto viendo la calidad, variedad, precio y la marca ya que estos bienes pasan constantemente por una revisión, supervisión y control por Perú compras para que sean ofertados de la mejor manera, además para que un proveedor pueda ser participe para poder cotizar a través de la plataforma de Perú compras pasan por un proceso de selección cumpliendo una variedad de requisitos como tener una ficha ruc activo según el rubro del negocio, RNP y demás requisitos lo que muestra que en la plataforma de Perú compras los bienes ofrecidos cumplan con las expectativas lo que genera buscar la satisfacción de las áreas usuarias donde una gran porcentaje menciona estar de acuerdo con la variedad y calidad de productos que se ofrecen en dicha plataforma.

Por lo tanto, la hipótesis específica 2 queda ACEPTADA.



3.10 DISCUSIÓN

Según los resultados del trabajo de investigación y al hacer una comparación con estudios de otros autores, podemos observar lo siguiente:

3.10.1 OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar la manera en que se realiza el proceso de las adquisiciones de bienes a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.

Durante el año 2020 en el catálogo electrónico de Acuerdos Marco se han generado un total de 37 órdenes de compra haciendo un valor total de S/ 204,230.09. , donde la mayor ejecución sería en el último trimestre de año. Durante el año 2021 en la plataforma de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco Perú compras se han generado un total de 56 órdenes de compra haciendo un valor total de S/ 182,628.97. Donde la mayor ejecución sería en el primer trimestre de año se puede apreciar que en cuanto importe se obtuvo mayor adquisición durante el periodo 2020.

Durante el año 2020 se observa que se obtuvo un total de 5 órdenes vencidas haciendo el monto total de s/ 10,005.06. Durante el año 2021 se observa que se obtuvo un total de 1 orden vencidas por el monto total de s/ 4473.73 en comparación con el periodo anterior se aprecia que hubo una reducción del total de órdenes vencidas. Esto se debió a que en el primer año no se otorgó capacitación y no se contaba con disponibilidad presupuestal suficiente.



De los resultados en cuanto a si se presentó el cuadro de necesidades por parte del área usuaria en coordinación con el área de abastecimiento de manera oportuna, el 61% de los trabajadores manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 39% no lo estaría haciendo de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado.

Según la Ley de Contrataciones del Estado en su artículo 15 se menciona que la entidad debe presentar su cuadro de necesidades que se formula cada año por parte de las áreas usuarias, quienes presentan dicho documento en el plazo establecido vinculado con el plan operativo institucional al órgano encargado de las contrataciones quien en coordinación con el área usuaria consolidan dicha información para luego formular el plan anual de contrataciones y según la encuesta realizada se puede ver que la gran mayoría presenta su cuadro de necesidades de manera oportuna. Sin embargo, un 39% no lo estaría realizando según la Ley de Contrataciones del Estado. Lo que perjudica la buena elaboración del plan anual de contrataciones y el proceso de adquisiciones de manera eficiente.

En cuanto a si presentó como área usuaria el requerimiento según la Ley de Contrataciones del Estado, donde el 86% de los trabajadores manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Y un total de 14% manifiestan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, este porcentaje de trabajadores no lo estarían realizando de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado.

La Ley de contrataciones menciona en el artículo 16 que el responsable de presentar el requerimiento es el área usuaria quien deberá formular dicho documento para requerir bienes, servicios u obras presentando según corresponde, las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente



técnico; según el estudio realizado más del 60% menciona que si presentaron sus requerimientos según la Ley de contrataciones. De acuerdo a la Tabla 6 un 14 % no lo estaría elaborando de acuerdo a la Ley de contrataciones o de manera adecuada ya que algunos solo presentan su oficio mencionando su requerimiento pero olvidan presentar muchas veces sea las especificaciones técnicas, términos de referencia o expediente técnico lo que conlleva poder realizarlo dichos documentos al órgano encargado de las contrataciones quien lo realiza en coordinación con el área usuaria lo que le hace incurrir en un tiempo extra de sus labores.

En cuanto a si el área usuaria otorga la conformidad del producto una vez internado los bienes en el almacén en el plazo establecido (7 días hábiles), donde el 47% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo, el 44% señalo estar totalmente de acuerdo, entonces se puede apreciar que la gran mayoría si realiza esta actividad oportunamente.

La firma de la conformidad es responsabilidad del área usuaria según la Ley de Contrataciones del Estado donde en el artículo 168 del reglamento de la Ley de contrataciones se menciona la responsabilidad de emitir la conformidad en un plazo de 7 días hábiles, donde la gran mayoría de los servidores encuestados menciona haber firmado la conformidad dentro de los plazos estipulados en la Ley muchas veces con un informe del área usuaria o algún área especializada que emite su informe por los bienes adquiridos o algún servicios elaborado, pero se tiene casos donde la conformidad es dado fuera del plazo establecido sea por algunos problemas suscitados en la entrega del bien, servicio u obra, donde el órgano encargado de las contrataciones en coordinación con el área usuaria buscan las formar para llegar a una solución.



Según la Tabla 18, Tabla 19 y Figura 11 en el periodo 2020 se tuvo un total de 42 órdenes de compras generadas las cuales procedieron de su respectivo requerimiento de las áreas usuarias, dichos requerimientos se cotizan (en tres días hábiles) en la plataforma de Perú Compras para posteriormente generar la Orden de compra correspondiente (en tres días hábiles). Según la Tabla 20, Tabla 21 y Figura 12 en el periodo 2021 se tuvo un total de 57 órdenes de compras generadas las cuales procedieron de su respectivo requerimiento de las áreas usuarias, dichos requerimientos se cotizan (en tres días hábiles) en la plataforma de Perú Compras para posteriormente generar la Orden de compra correspondiente (en tres días hábiles). De los resultados se obtuvo que el 100% de las cotizaciones y órdenes de compra se generan dentro del plazo establecido, ya que una vez llegado el requerimiento el OEC eleva dicho documento a la plataforma de Perú Compras donde los proveedores cotizan en un plazo de tres días hábiles, para la generación de la orden de compra el OEC tiene un plazo de tres días hábiles donde generalmente se genera la orden de compra en el primer día hábil y su posterior notificación al proveedor ganador y su internamiento en almacén en el plazo establecido por Perú Compras y la firma de conformidad con la entrega del bien, sin embargo, hay algunas ordenes que se generan en el segundo a tercer día hábil lo que genera cierto retraso y peor aún si en esos días se decretan feriados nacionales donde el plazo para la generación y notificación de la orden tiene un retraso mayor, pero en su mayoría si se cumple los plazos establecidos según la Ley de Contrataciones del Estado y los plazos dados por Perú Compras.

Según la Tabla 22 y Figura 13 podemos apreciar que de los resultados de la encuesta realizado a los trabajadores a la pregunta si está usted conforme con el tiempo (promedio) en que se le entrega los bienes o productos, después de hecha



el requerimientos, donde el 60% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, mientras que el 21% señalo estar en desacuerdo, se puede apreciar que la mayoría está de acuerdo con el tiempo promedio en que se le entrega los bienes.

El proceso de adquisición a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco nos da unos plazos ya establecidos que no se pueden modificar donde una vez presentada su requerimiento el área usuaria el órgano encargado de las contrataciones eleva el requerimiento a la plataforma de Perú compras para su cotización por parte de los proveedores, escogiendo las características del bien según las especificaciones técnicas, y este proceso donde los proveedores cotizan los bienes subidos a la plataforma de Perú compras tiene un plazo de 3 días hábiles y una vez pasado ese tiempo el área encargada genera la orden de compra eligiendo al proveedor que mejor oferta según muchos aspectos evaluados por el área competente el cual también tiene un plazo de 3 días hábiles la entidad notifica la orden de compra a la empresa ganadora el cual también según los plazos esta tiene un tiempo determinado para su internamiento en el almacén y su posterior firma de conformidad y entrega del bien al área usuaria, donde según nuestro estudio realizado manifiesta que más del 60% está de acuerdo con los plazos que genera Perú compras, pero una suma de 30% de trabajadores manifiestan que no se ha mejorado el tiempo de atención, sin embargo aun cuando las áreas usuarias exigen que lo bienes demoren menos en llegar el plazo ya está establecido por Perú compras.

Según la Tabla 23 y Figura 14 se puede ver que de los resultados de la encuesta a la pregunta si en éste año, respecto a los años anteriores, ha mejorado el tiempo de atención de entrega de los bienes o productos, donde el 56% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, mientras que el 21% señalo estar en



ni acuerdo ni en desacuerdo, el 14% señala estar totalmente en acuerdo, un 7% menciona estar en desacuerdo mientras que solo un 2% de los encuestados mencionó estar totalmente en desacuerdo.

Cada año la plataforma de Perú compras ha ido mejorando e incorporando nuevas herramientas para agilizar los procedimientos de adquisición lo que también al órgano encargado de las contrataciones le ha ayudado en ese sentido, es por eso que las adquisiciones a través de esta plataforma han mejorado y se atiende al área usuaria en el tiempo más oportuno haciendo que las compras sean más eficientes, es la muestra de que más del 70 % mencionan que si se mejoró la atención en relación a otros años pero hay algunos trabajadores que aun ven que el proceso de adquisición por la plataforma de Acuerdos Marco es un poco tardía por lo que se seguirá mejorando con el pasar de los años.

Según la Tabla 24 y Figura 15 se puede apreciar que de los resultados de la encuesta a la pregunta si tiene usted conocimiento que las adquisiciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuentan con un módulo de acceso a los Datos Abiertos sobre compras del Estado en la página de Perú Compras, hace usted uso de este módulo, donde el 30% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, mientras que el 23% señalo estar en ni acuerdo ni en desacuerdo, al igual que un 23% señala estar en desacuerdo, un 19% menciona estar totalmente en desacuerdo mientras que solo un 5% de los encuestados mencionó estar totalmente en acuerdo.

Para el conocimiento de la ciudadanía en general y del área usuaria de los procedimiento que se vienen realizando por las entidades a través de esta plataforma de Perú compras se creó un módulo de acceso a los datos abiertos donde uno puede hacer el seguimiento y ver que bienes está adquiriendo dicha



entidad y con qué proveedores se realiza dicha compra, donde según el estudio realizado se muestra que un gran porcentaje menciona no conocer dicho modulo, es por ello que hacer de conocimiento en las capacitaciones de dicho modulo sería un gran aporte para el área usuaria y de esta manera evitar incurrir en tiempo para que el OEC absuelva dudas del proceso de adquisición, si esto ya lo puede hacer el área usuaria sin necesidad de acudir al OEC, mientras que un porcentaje menor menciona si conocer el modulo como una herramienta de seguimiento.

Según la Tabla 25 y Figura 16 se puede ver que de los resultados de la encuesta a la pregunta si cree usted que los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras contribuyen a que las adquisiciones de bienes se realicen de manera transparente, donde el 42% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, un 28% señaló estar en ni acuerdo ni en desacuerdo, el 14% señala estar totalmente en acuerdo, un 12% menciona estar en desacuerdo mientras que solo un 5% de los encuestados mencionó estar totalmente en desacuerdo.

Esta nueva plataforma de adquisición se creó con la finalidad de hacer adquisiciones de manera más eficiente y transparente ya que para elegir a un proveedor se tiene que evaluar varios aspectos como el mejor precio ofertado, pronto internamiento, cercanía del proveedor con la entidad contratante entre otros, además esta plataforma está vinculado con el órgano de control interno donde es informado de algún proceso o elección del proveedor que se esté realizando sin seguir las exigencias de Perú compras donde más del 50% de los encuestados mencionan que por esta modalidad de adquisición hay mayor transparencia en las adquisiciones mientras que un porcentaje menor menciona que no hay transparencia en el proceso de adquisición.



3.10.2 OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar la calidad de los bienes adquiridos a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.

Una suma total 63% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo que al momento de otorgar la conformidad y recibir el bien como área usuaria, le entregaron con las características según su requerimiento, mientras que el 37% señalan que no reciben el bien con las características según su requerimiento, esta deficiencia se debe debido a que el área usuaria no presenta su requerimiento con las especificaciones técnicas mínimas.

Las especificaciones técnicas, los términos de referencia y expediente técnico son los documentos que cada área usuaria debe realizar mencionando en ella el objeto de contratación, la finalidad publica, las características mínimas del bien o servicio, el plazo de ejecución entre otros que están estipulados en dichos documentos por lo que cada área usuaria conoce las características de su bien solicitado y el órgano encargado de las contrataciones previa evaluación se hace la adquisición de dichos bienes según las especificaciones técnicas y si se realiza alguna modificación o mejora de las especificaciones estas se harán de conocimiento al área usuaria quien será la que de la conformidad del bien y en el estudio realizado se muestra que las áreas usuarias son informados y se les hace la entrega según su requerimiento; sin embargo, un 37% señalan que al momento de la conformidad y entrega del bien no son informados y no les entregó según lo solicitado, pero esta deficiencia se da debido a que el área usuaria no presenta su



requerimiento con las especificaciones técnicas mínimas.

El 58% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo con el tiempo de garantía otorgado a los bienes que requirió según el Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco (Perú Compras) Con ello se aprecia al ser un gran porcentaje la mayoría mostraría su satisfacción con el tiempo de garantía.

Las fichas-producto de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco detallan todas las características de los bienes como modelo, marca, características y la garantía que tiene cada producto los cuales ya están dados por Perú compras que son desde medio año en algunos productos catalogados como suministros y hasta los 3 años en algunos bienes que tienen un tiempo de duración más prolongada, por lo que los trabajadores encuestados mencionan estar de acuerdo con los plazos de garantía con que cuentan todos los bienes adquiridos a través de esta plataforma, pero no obstante hay un pequeño porcentaje que menciona no estar en acuerdo por el plazo de garantía de algunos bienes, donde mencionan que debería ser por un plazo mayor de tiempo

En cuanto a las certificaciones de calidad y/ medioambientales. El 53% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, se puede observar que la suma del 30% manifiestan que los bienes no cuentan con certificaciones de calidad y/o no tienen conocimiento de ello.

Los bienes ofertados por los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco pasan por un proceso de revisión, supervisión y evaluación para poder ser ofrecidos a las entidades del estado de esa manera tener la certeza de que dichos bienes cuentan con las certificaciones de calidad y también medioambientales para el cuidado del medio ambiente y estas certificaciones están estipulados en cada



una de las fichas producto que se tiene por lo que la gran mayoría de los encuestados mencionan tener conocimiento que dichos bienes si cuentan con dichas certificaciones mientras que la suma de un 30% de trabajadores manifiestan que los bienes no cuentan con certificaciones de calidad y/o no tienen conocimiento de ello.

En cuanto al conocimiento que los bienes que se adquieren a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuentan con fichas – productos, donde el 49% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, el 16% señalo estar totalmente de acuerdo, esto se debe a que el área usuaria solicita al OEC dichas fichas producto y una suma de 35% manifiestan no tener conocimiento de las fichas productos debido a la poca capacitación.

Perú compras que es un órgano adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas es quien elabora las fichas producto de todos los bienes ofrecidos en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco que es un documento donde se detalla las características, garantías, condiciones, fotografías de cada producto, donde más del 50 % menciona que tiene conocimiento de estas fichas producto debido a que el área usuaria solicita al OEC dichas fichas producto para formular adecuadamente su requerimiento, mientras que la suma de un 35% precisas no conocer dicho documento debido a la poca capacitación.

Según la Tabla 16 y Figura 9 podemos ver que los resultados de la encuesta a la pregunta si en éste año, respecto a los años anteriores, ha mejorado la calidad de los bienes o productos entregados por el órgano encargado de contrataciones, donde el 51% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, el 30% señalo estar en ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 9% señala



estar totalmente en acuerdo, al igual que un 9% menciona estar en desacuerdo sin embargo ninguno de los encuestados mencionó estar totalmente en desacuerdo.

Cada año la plataforma de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco tiene mejoras en su presentación haciendo las adquisiciones cada vez más rápidas y eficientes lo que también ha ayudado al personal que utiliza esta plataforma a realizar las compras con mayor facilidad y haciendo más eficiente la labor del personal encargado de las contrataciones y se ha visto una mejora en la elección de productos de mayor calidad que satisfagan las necesidades de las áreas usuarias por lo que más del 50% menciono que si hubo una mejora con respecto al año anterior en la calidad de los bienes adquiridos y entregados al área usuaria, sin embargo un total de 39% señalan que los bien entregados no mejoraron en cuanto a la calidad de un periodo a otro.

En cuanto a la satisfacción de la calidad de los bienes que se han adquirido a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras, donde el 58% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, como se puede apreciar la mayoría está satisfecho con la calidad de los bienes; sin embargo, una suma de 33% no estarían satisfechos con la calidad, es por ello que es necesario capacitar al personal para que desde el requerimiento, conocimiento de las fichas - producto y la atención propia del OEC se realice de manera adecuada.

Las áreas usuarias miden su satisfacción en base a la calidad de los bienes que se les ha entregado, la eficiencia de la compra, la pronta entrega del bien donde un gran porcentaje menciona que los productos adquiridos por los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco son productos de calidad que generan confianza y durabilidad mientras que un pequeño grupo menciona estar en desacuerdo



debido a que algunos bienes no les genera una satisfacción adecuada, es por ello que es necesario capacitar al personal para que desde el requerimiento, conocimiento de fichas producto y la atención propia del OEC se realice de manera eficiente.

“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.” (Deming, 1989)

Según la Tabla 26 y Figura 17 se puede ver que de los resultados de la encuesta a la pregunta si está usted satisfecho con la variedad de productos, marcas, precio, que se ofrecen en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras, donde el 35% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, mientras que el 28% señalo estar en ni acuerdo ni en desacuerdo, el 19% señala estar totalmente en acuerdo, un 9% menciona estar en desacuerdo al igual que un 9% de los encuestados mencionó estar totalmente en desacuerdo.

En la plataforma de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco hay una gran variedad de productos ofrecidos en los distintos catálogos electrónicos cada una de ellas con su respectiva ficha producto que ayudan al órgano encargado de las contrataciones a poder elegir el mejor producto viendo la calidad, variedad, precio y la marca ya que estos bienes pasan constantemente por una revisión, supervisión y control por Perú compras para que sean ofertados de la mejor manera, además para que un proveedor pueda ser participe para poder cotizar a través de la plataforma de Perú compras pasan por un proceso de selección cumpliendo una variedad de requisitos como tener una ficha ruc activo según el



rubro del negocio, RNP y demás requisitos lo que muestra que en la plataforma de Perú compras los bienes ofrecidos cumplan con las expectativas lo que genera buscar la satisfacción de las áreas usuarias donde una gran porcentaje menciona estar de acuerdo con la variedad y calidad de productos que se ofrecen en dicha plataforma.



V. CONCLUSIONES

Después de presentar y analizar nuestros resultados, alcanzado los objetivos y contrastados con nuestras hipótesis planteadas, obtenemos las siguientes conclusiones como producto de nuestro trabajo de investigación:

PRIMERA: En relación a la Tabla 6 podemos ver que durante el año 2020 en pandemia se realizaron adquisiciones por la plataforma de Perú compras por un importe de S/ 204,230.09 generándose en total 37 órdenes de compra. En el año 2021 las adquisiciones por la plataforma de Perú compras disminuyeron debido a un recorte presupuestal generado por la pandemia llegando a ejecutarse un total de S/ 182, 628.97 pero sin embargo se generaron 56 órdenes de compra principalmente por la adquisición de útiles de escritorio y papelería en general. En la Tabla 7 se puede ver que durante el año 2020 se observa que se obtuvo un total de 5 órdenes vencidas haciendo el monto total de s/ 10,005.06 esto se debió a que el encargado de las adquisiciones manifiesta que no se otorgó capacitación y no se contaba con disponibilidad presupuestal suficiente. En la Tabla 8 en el año 2021 se observa que se obtuvo un total de 1 orden vencidas por el monto total de s/ 4473.73 en comparación con el periodo anterior se aprecia que hubo una reducción del total de órdenes vencidas. Según la Tabla 9 y Figura 2 de acuerdo a los resultados de la encuesta a la pregunta relacionada a que, si se presentó el cuadro de necesidades por parte del área usuaria en coordinación con el área de abastecimiento de manera oportuna, el 42% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo, 19% estaría totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 39% no lo estaría realizando de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado, lo que perjudica la buena elaboración del Plan Anual de Contrataciones y el proceso de adquisiciones de manera eficiente. Según la Tabla 10 y Figura 3 podemos ver que los resultados de la encuesta a la pregunta si presentó usted



como área usuaria su requerimiento según la Ley de Contrataciones del Estado, donde el 60% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo. Sin embargo, se puede apreciar que un 14% no lo hace de acuerdo a la Ley. Según la Tabla 11 y Figura 4 se puede apreciar que los resultados de la encuesta a la pregunta si usted como área usuaria otorga la conformidad del producto una vez internado los bienes en el almacén en el plazo establecido (7 días hábiles), donde el 47% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo siendo esta la gran mayoría que realiza esta actividad de manera oportuna. Según la Tabla 18, Tabla 19 y Figura 11 en el periodo 2020 de los resultados se obtuvo que el 100% de las cotizaciones y órdenes de compra se realiza dentro del plazo establecido. Según la Tabla 20, Tabla 21 y Figura 12 en el periodo 2021 de los resultados se obtuvo que el 100% de las cotizaciones y órdenes de compra se realiza dentro del plazo establecido. Según la Tabla 22 y Figura 13, en cuanto a si el trabajador está conforme con el tiempo (promedio) en que se le entrega los bienes o productos, después de hecha el requerimiento, el 56% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, mientras que el 21% señaló estar en desacuerdo, es la muestra de que la plataforma de Perú compras contribuye a agilizar los procedimientos de adquisición. Según la Tabla 23 y Figura 14 se puede ver que de los resultados de la encuesta a la pregunta si en éste año, respecto a los años anteriores, ha mejorado el tiempo de atención de entrega de los bienes o productos, donde el 56% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, mientras que el 21% señaló estar en ni acuerdo ni en desacuerdo, cada año la plataforma de Perú compras ha ido mejorando e incorporando nuevas herramientas para agilizar los procedimientos de adquisición lo que también al órgano encargado de las contrataciones le ha ayudado en ese sentido, es por eso que las adquisiciones a través de esta plataforma han mejorado. Según la Tabla 24 y Figura 15 en relación a que, si tiene el trabajador conocimiento que las adquisiciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuentan con un módulo de



acceso a los Datos Abiertos sobre compras del Estado en la página de Perú Compras, donde el 30% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, mientras que el 23% señaló estar en ni acuerdo ni en desacuerdo, al igual que un 23% señala estar en desacuerdo, se puede apreciar que la mayoría de trabajadores no tendrían conocimiento de dicho modulo. Según la Tabla 25 y Figura 16 se puede ver que de los resultados de la encuesta a la pregunta si cree usted que los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras contribuyen a que las adquisiciones de bienes se realicen de manera transparente, donde el 42% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, un 28% señaló estar en ni acuerdo ni en desacuerdo

SEGUNDA: Según la Tabla 12 y Figura 5 podemos ver que los resultados de la encuesta a la pregunta si al momento de otorgar la conformidad y recibir el bien como área usuaria, le entregaron con las características según su requerimiento, donde el 35% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo, el 28% manifiestan estar totalmente de acuerdo, sin embargo, una suma del porcentaje 37% señalan que no reciben el bien con las características según su requerimiento. Según la Tabla 13 y Figura 6 podemos ver que los resultados de la encuesta a los trabajadores a la pregunta si usted está de acuerdo con el tiempo de garantía otorgado a los bienes que requirió según el Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco (Perú Compras), donde la mayoría, el 58% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo. Según la Tabla 14 y Figura 7 podemos apreciar que a los resultados de la encuesta a la pregunta si los bienes que se adquieren a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuentan con certificaciones de calidad y/o medioambientales, donde el 53% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, se puede observar que la suma de 30% manifiestan que los bienes no cuentan con certificaciones de calidad y/o no tienen conocimiento de ello. Según la Tabla 15 y Figura 8 podemos ver que los resultados de la encuesta a la pregunta si usted tiene



conocimiento que los bienes que se adquieren a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuentan con fichas – productos, donde el 49% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, el 16% señaló estar totalmente de acuerdo y una suma de 35% manifiestan no tener conocimiento de las fichas productos debido a la poca capacitación. Según la Tabla 16 y Figura 9 podemos ver que los resultados de la encuesta a la pregunta si en este año, respecto a los años anteriores, ha mejorado la calidad de los bienes o productos entregados por el OEC, donde el 51% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo. Sin embargo, un total de 39% señalan que los bienes entregados no mejoran en cuanto a la calidad de un periodo a otro. Según la Tabla 17 y Figura 10 se puede ver que de los resultados de la encuesta a la pregunta si está usted satisfecho con la calidad de los bienes que se han adquirido a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras, donde el 58% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, sin embargo, una suma de 33% no estarían satisfechos con la calidad, es por ello que es necesario capacitar al personal. Según la Tabla 26 y Figura 17 se puede ver que de los resultados de la encuesta a la pregunta si el trabajador está satisfecho con la variedad de productos, marcas, precio, que se ofrecen en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras, donde el 35% de los trabajadores mencionaron están de acuerdo, mientras que el 28% señaló estar en ni acuerdo ni en desacuerdo, el 19% señala estar totalmente en acuerdo.

TERCERA: Como propuesta de lineamientos para lograr la eficiencia de la gestión del área de abastecimiento de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE. Se plantea que el cuadro de necesidades debe ser presentado de manera oportuna por el área usuaria en relación al Plan Operativo Institucional (POI) y en coordinación con el OEC para su posterior evaluación y consolidación para la elaboración del Plan Anual de Contrataciones (PAC). Así también se propone que las áreas usuarias presenten su



requerimiento de adquisiciones según lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado esto de acuerdo al tipo de contratación donde se debe presentar los términos de referencia, especificaciones técnicas o expediente técnico según corresponde (bienes, servicios u obras) en relación al cuadro de necesidades elaborado en su momento y presentado al órgano encargado de las contrataciones. En cuanto a la conformidad del producto el encargado del Área de Abastecimientos deberá agilizar los procesos una vez internado el bien para que la conformidad del área usuaria se pueda firmar dentro de los plazos establecidos por la Ley de contrataciones con su respectivo informe de área usuaria o área especializada. Se propone que el encargado del Área de Abastecimiento ejecute la garantía a solicitud del área usuaria según los términos establecidos cuando la falla del bien haya sido propio del producto. También se sugiere que las áreas usuarias hagan uso de la página de Perú compras (Modulo de acceso a los datos abiertos) donde se pueda hacer seguimiento a las compras que se están realizando. De esta forma se podrá evitar o prevenir la corrupción que hoy vive nuestro país.



VI. RECOMENDACIONES

Al finalizar este trabajo de investigación y luego presentar las conclusiones, nos permitimos exponer las siguientes recomendaciones:

PRIMERA: Realizar una capacitación al personal encargado de las adquisiciones de bienes para reducir cualquier tipo de error y no tengan cotizaciones en la plataforma de Perú compras sin haber concluido todo el proceso de adquisición ya que cada cotización debe estar concluido con su respectiva orden de compra, de esta manera reducir las ordenes vencidas debido a haber realizado un mal estudio de mercado sin contar con la disponibilidad presupuestal suficiente o que muchas veces parte el error desde el requerimiento donde solicitan bienes de más cuando no cuentan con la disponibilidad presupuestal suficiente.

Así también capacitar al área usuaria en cuanto a la elaboración del cuadro de necesidades como también en la elaboración del requerimiento según la Ley de Contrataciones del Estado, porque el no tener conocimiento perjudica en la elaboración adecuada del Plan Anual de Contrataciones como también en una deficiente adquisición por parte del OEC, muchas veces sin satisfacer las necesidades del área usuaria. Se recomienda hacer de difusión en la entidad acerca del uso Módulo de acceso a los Datos Abiertos y de esa forma las áreas usuarias tendrían conocimiento específico de los bienes que se están adquiriendo y los plazos en los que se están ejecutando.

SEGUNDA: Se recomienda al OEC capacitar a las áreas usuarias y hacer de conocimiento acerca de las fichas – producto, ya que este documento contiene información relevante sobre las características de los bienes para de esa manera las áreas usuarias hagan un correcto requerimiento y por tanto la adquisición se realice de mejor



manera y con una mejor calidad, esto contribuirá a la satisfacción del área usuaria, ya que tendrá conocimiento de que se está adquiriendo.

TERCERA: Por último, se recomienda a la entidad implementar los lineamientos propuestos para el proceso de adquisición de esta manera lograr la eficiencia en la gestión del área de abastecimiento de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, K. (2007). *El Convenio Marco de precios – Modalidad de selección del sistema de adquisición y contratación público peruano*. Lima, Perú: Revista Gestión Publica.
- Arpi, L. (2022). *Caracterización del departamento de Puno*. Puno: Banco Central de Reserva del Perú sucursal Puno.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Puno/puno-caracterizacion.pdf>
- Central de Compras Públicas. (2022). *gob.pe*. *gob.pe*:
<https://www.gob.pe/institucion/perucompras/institucional>
- Chavez, D. (2017). *Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación juridico social*. Retrieved 12 de Noviembre de 2021, from
https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20080521_56.pdf
- Condori Ayamamani, A. M., & Condori Mamani, J. C. (2016). *Control interno y su Incidencia en las Adquisiciones Directas de Bienes y Servicios en el Gobierno Regional Puno Sede Central Periodos 2014-2015*. Puno, Perú: [Tesis para optar Título Profesional de Contador Público, Universidad Nacional del Altiplano].
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2036>
- Condori Enriquez, K., & Manrique Ruiz, J. C. (2021). *Compras a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y satisfacción de las áreas usuarias de la Universidad Nacional de Huancavelica – periodo 2018*. Huancavelica: [Tesis para optar Título Profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Huancavelica].
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7d704e32-4cbe-455a-a67c-42e731327910/content>
- Contreras, W. (2017). *Implementación del mapa de riesgos en los Catálogos Electrónicos*



- de Acuerdos Marco administrados por Perú compras*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos.
https://gestionempresarialuts.files.wordpress.com/2014/08/calidad_productivida_d_y_competitividad_la_salida_de_la_crisis_17_to_131.pdf
- Dirección General de Administración de Bienes y Contrataciones Administrativas. (2010). *Plan estrategico para la modernización de las compras públicas*. Costa Rica: Ministerio de Hacienda.
- Freyces. (09 de Junio de 2009). *Blogdiario.com*. Blogdiario.com:
<http://freyces.blogspot.es/1244570760/metodos-deductivo-e-inductivo/>
- Gómez, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid, España: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L.
<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWVpbnxyZW51cnNvc2RlbGF1bGFsb2dpc3RpY2F8Z3g6ZWVhNjRlZmU2YmNjMjQ5>
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Ciudad de México, México: Centro Universitario de Investigación Bibliotecológicas (CUIB) UNAM.
- Kuznik, A. (2010). *El uso de la encuesta de tipo social en traductología, características metodológicas*. Alicante, España: Universidad de Valencia.
- Lopera, J. D. (2010). *El método analítico como método natural*. Italia: Euro-Mediterranean University Institute.
- Lopez, G. (2005). *Diseño de catálogos electrónicos*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Tecnológica Nacional.
- Medina, G. A., & Mezarina, J. (2013). *Compras electrónicas: el convenio marco de útiles*



de escritorio como herramienta para el funcionario público en el periodo 2010 – 2012. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica.

Ministerio de Economía y finanzas. (2008). *Decreto Legislativo N° 1018 - Decreto Legislativo que crea la Central de Compras Públicas - Perú Compras.* Lima, Perú: El Peruano.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Supremo N° 350-2015-EF.* Lima, Perú: El peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-de-la-ley-n-30225-ley-de-contratacion-decreto-supremo-n-350-2015-ef-1321387-1/#:~:text=Mediante%20directivas%20el%20OSCE%20establece,con%20las%20contrataciones%20del%20Estado.>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2017). *Directiva N° 007-2017-OSCE/CD - Disposiciones Aplicables a los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco.* (C. Directivo, Ed.) Lima, Perú: Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado.

https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/Legislacion%20y%20Documentos%20Elaborados%20por%20el%20OSCE/DIRECTIVAS_2017-DL1341/Directiva%20007-2017%20-%20Directiva%20Acuerdos%20Marco_VF.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Decreto Legislativo N° 1439, Sistema Nacional de Abastecimiento.* Lima, Perú: El Peruano.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Reglamento de la Ley N° 30225 Ley de Contrataciones del Estado.* Lima, Perú: EL Peruano.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *gob.pe.* Retrieved 8 de Noviembre de 2022, from gob.pe: <https://www.gob.pe/10239-acceder-a-la-plataforma-de-catalogos->



electronicos

Nahui, J. L. (2015). *Modelo de Gestión de Abastecimiento en el Sector Público Peruano*.

Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Oficina Regional Altiplano Puno. (s.f.). *inpe.gob.pe*. Retrieved 27 de Noviembre de 2022,
from *inpe.gob.pe*: <https://www.inpe.gob.pe/web.php/region-altiplano>

Panitz Zevallos, J. E. (2021). *Adquisiciones a través de los Catálogos Electrónicos por Acuerdo Marco y su influencia en la optimización de la gestión logística en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2019*. Lima: [Tesis para optar Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, Universidad Peruana de Ciencias e Informática].
[https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/351/Tesis%20Final%20Presentado%20-](https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/351/Tesis%20Final%20Presentado%20-%20Jackelin%20Panitz%20final%20empastar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Perú Compras. (2016). *gob.pe*. *gob.pe*:
<https://www.perucompras.gob.pe/institucion/central-compras-publicas.php>

Prado, V. (2017). *Las contrataciones en el Perú por catálogos electrónicos por acuerdo marco y su relación con la lucha contra la corrupción*. La Mancha, España: Universidad de Castilla.

Pulido, M. (2015). *Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica*. Maracaibo, Venezuela: Universidad de Zulia.

Solano García, J. (2014). *Evaluación ex post de la aplicación de los convenios marco implementados en el sector público como parte del Programa Estratégico para Modernización de las Compras Públicas*. San José de Costa : Programa de Maestría Nacional en Gerencia de Proyectos de Desarrollo.

Turpo, M. (2018). *Análisis de actos preparatorios y su influencia en los procesos de*



selección en la contratación de bienes y servicios en la Municipalidad Distrital de Capachica, periodos 2014-2015. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

[https://doi.org/\[Tesis para optar Título Profesional de Contador Público, Universidad Nacional del Altiplano\]](https://doi.org/[Tesis para optar Título Profesional de Contador Público, Universidad Nacional del Altiplano])

Yanez, D. (16 de Octubre de 2019). *Lifeder.com*. Lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/metodo-descriptivo/>

ANEXOS

ANEXO 1: Reporte de órdenes de compras generadas en el periodo 2020

N°	N° DE COTIZACIÓN	FECHA COT	N° DE ORDEN	FECHA OC	PROVEEDOR	ESTADO DE COMPRA	IMPORTE
1	REQ-2020-960-3	27/02/2020	OCAM-2020-960-1-0	03/03/2020	G & M NEGOCIOS INTEGRALES E.I.R.L.	VENCIDA	441.32
2	REQ-2020-960-9	14/03/2020	OCAM-2020-960-8-0	20/03/2020	CUBA SYSTEMS S.A.C.	PAGADA	13,629.00
3	REQ-2020-960-13	14/03/2020	OCAM-2020-960-9-0	20/03/2020	CORPORACIÓN FRED E.I.R.L.	PAGADA	12,886.06
4	REQ-2020-960-10	14/03/2020	OCAM-2020-960-7-0	20/03/2020	CUBA SYSTEMS S.A.C.	PAGADA	7,372.64
5	REQ-2020-960-20	04/07/2020	OCAM-2020-960-13-0	10/07/2020	A & M SUMINISTROS GENERALES S.A./PAGADA	PAGADA	14,872.72
6	REQ-2020-960-20	04/07/2020	OCAM-2020-960-14-0	10/07/2020	SERVICIOS MULTIPLES ELIDAY E.I.R.L./PAGADA	PAGADA	3,620.24
7	REQ-2020-960-33	02/10/2020	OCAM-2020-960-16-0	13/10/2020	SUPPLY CEMASH PERU E.I.R.L.	PAGADA	727.82
8	REQ-2020-960-32	02/10/2020	OCAM-2020-960-17-0	13/10/2020	G & M NEGOCIOS INTEGRALES E.I.R.L./PAGADA	PAGADA	4,243.28
9	REQ-2020-960-31	02/10/2020	OCAM-2020-960-18-0	13/10/2020	GRUPO OFFIMEL S.A.C.	PAGADA	1,111.70
10	REQ-2020-960-31	02/10/2020	OCAM-2020-960-19-0	13/10/2020	G & M NEGOCIOS INTEGRALES E.I.R.L./PAGADA	PAGADA	691.15
11	REQ-2020-960-31	02/10/2020	OCAM-2020-960-20-0	13/10/2020	GRUPO CONDORI EQUIPOS S.A.C.	PAGADA	1,562.54
12	REQ-2020-960-29	02/10/2020	OCAM-2020-960-21-0	13/10/2020	GESTIÓN TRIBUTARIA S.A.C.	PAGADA	7,698.80
13	REQ-2020-960-33	02/10/2020	OCAM-2020-960-15-0	13/10/2020	CORPORACIÓN SADCITEC S.A.C.	PAGADA	6,503.62
14	REQ-2020-960-38	09/10/2020	OCAM-2020-960-22-0	16/10/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./VENCIDA	VENCIDA	4,545.17
15	REQ-2020-960-44	15/10/2020	OCAM-2020-960-24-0	20/10/2020	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	VENCIDA	503.86
16	REQ-2020-960-44	15/10/2020	OCAM-2020-960-23-0	20/10/2020	COMERCIAL JOERDAK E.I.R.L.	VENCIDA	320.73
17	REQ-2020-960-52	20/10/2020	OCAM-2020-960-26-0	26/10/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./PAGADA	PAGADA	1,290.54
18	REQ-2020-960-49	19/10/2020	OCAM-2020-960-27-0	27/10/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./VENCIDA	VENCIDA	4,193.98
19	REQ-2020-960-53	22/10/2020	OCAM-2020-960-29-0	29/10/2020	COMPAÑÍA EL SOL NACIENTE E.I.R.L.	PAGADA	3,634.40
20	REQ-2020-960-54	27/10/2020	OCAM-2020-960-30-0	30/10/2020	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	1,008.90



21	REQ-2020-960-58	30/10/2020	OCAM-2020-960-32-0	04/11/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./PAGADA	4,587.09
22	REQ-2020-960-56	29/10/2020	OCAM-2020-960-31-0	05/11/2020	G & M NEGOCIOS INTEGRALES E.I.R.L. PAGADA	935.98
23	REQ-2020-960-57	30/10/2020	OCAM-2020-960-33-0	05/11/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./PAGADA	5,290.74
24	REQ-2020-960-59	03/11/2020	OCAM-2020-960-34-0	06/11/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./PAGADA	800.39
25	REQ-2020-960-62	09/11/2020	OCAM-2020-960-35-0	12/11/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./PAGADA	2,089.33
26	REQ-2020-960-62	09/11/2020	OCAM-2020-960-36-0	12/11/2020	SUPPLY CEMASH PERU E.I.R.L. PAGADA	1,444.72
27	REQ-2020-960-66	16/11/2020	OCAM-2020-960-37-0	19/11/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./PAGADA	1,033.40
28	REQ-2020-960-68	17/11/2020	OCAM-2020-960-38-0	20/11/2020	MARTEC PERU S.C.R.L. PAGADA	2,079.16
29	REQ-2020-960-70	23/11/2020	OCAM-2020-960-39-0	27/11/2020	PRODUCTOS ECOLOGICOS DE CALID./PAGADA	6,044.67
30	REQ-2020-960-72	24/11/2020	OCAM-2020-960-40-0	27/11/2020	GRUPO CONDORI EQUIPOS S.A.C. PAGADA	490.88
31	REQ-2020-960-73	24/11/2020	OCAM-2020-960-41-0	27/11/2020	LIMACHI CHOQUEBERTHA PAGADA	15,997.97
32	REQ-2020-960-74	25/11/2020	OCAM-2020-960-42-0	30/11/2020	CORPORACIÓN IMPORTADORA ELIDAPAGADA	1,241.01
33	REQ-2020-960-75	25/11/2020	OCAM-2020-960-43-0	30/11/2020	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C. PAGADA	1,792.78
34	REQ-2020-960-75	25/11/2020	OCAM-2020-960-44-0	01/12/2020	CORPORACIÓN IMPORTADORA ELIDAPAGADA	443.14
35	REQ-2020-960-71	24/11/2020	OCAM-2020-960-45-0	01/12/2020	ALKHOFAR S.A.C. PAGADA	5,947.20
36	REQ-2020-960-76	27/11/2020	OCAM-2020-960-47-0	03/12/2020	LIMACHI CHOQUEBERTHA PAGADA	31,998.91
37	REQ-2020-960-77	03/12/2020	OCAM-2020-960-48-0	09/12/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./PAGADA	15,343.86
38	REQ-2020-960-79	09/12/2020	OCAM-2020-960-50-0	14/12/2020	MARTEC PERU S.C.R.L. PAGADA	2,950.00
39	REQ-2020-960-78	09/12/2020	OCAM-2020-960-49-0	14/12/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./PAGADA	10,051.47
40	REQ-2020-960-80	09/12/2020	OCAM-2020-960-52-0	14/12/2020	GRUPO CONDORI EQUIPOS S.A.C. PAGADA	3,401.65
41	REQ-2020-960-78	09/12/2020	OCAM-2020-960-51-0	14/12/2020	SUPPLY CEMASH PERU E.I.R.L. PAGADA	5,029.60
42	REQ-2020-960-81	10/12/2020	OCAM-2020-960-53-0	15/12/2020	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./PAGADA	4,382.73
TOTAL						214,235.15

ANEXO 2: Reporte de órdenes de compras generadas en el periodo 2021

N°	N° DE COTIZACIÓN	FECHA COT	N° DE ORDEN	FECHA OC	PROVEEDOR	ESTADO DE COMPRA	IMPORTE
1	REQ-2021-960-2	08/02/2021	OCAM-2021-960-1-0	12/02/2021	MARTEC PERU S.C.R.L.	PAGADA	1,755.84
2	REQ-2021-960-1	08/02/2021	OCAM-2021-960-2-0	12/02/2021	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	1,734.52
3	REQ-2021-960-3	16/02/2021	OCAM-2021-960-3-0	19/02/2021	SUPPLY CEMASH PERU E.I.R.L.	PAGADA	2,496.01
4	REQ-2021-960-3	16/02/2021	OCAM-2021-960-4-0	19/02/2021	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./	PAGADA	2,206.27
5	REQ-2021-960-4	18/02/2021	OCAM-2021-960-5-0	23/02/2021	MARTEC PERU S.C.R.L.	PAGADA	1,646.10
6	REQ-2021-960-6	22/02/2021	OCAM-2021-960-6-0	25/02/2021	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	794.14
7	REQ-2021-960-5	22/02/2021	OCAM-2021-960-7-0	01/03/2021	PRODUCTOS ECOLOGICOS DE CALID#	PAGADA	2,191.49
8	REQ-2021-960-7	03/03/2021	OCAM-2021-960-8-0	08/03/2021	PERU C'MASHE.I.R.L.	PAGADA	7,141.70
9	REQ-2021-960-7	03/03/2021	OCAM-2021-960-9-0	08/03/2021	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./	PAGADA	3,676.88
10	REQ-2021-960-8	08/03/2021	OCAM-2021-960-10-0	12/03/2021	GRUPO VALENCIA S.A.C.	PAGADA	2,277.57
11	REQ-2021-960-9	09/03/2021	OCAM-2021-960-11-0	15/03/2021	GRUPO VALENCIA S.A.C.	PAGADA	3,963.80
12	REQ-2021-960-9	09/03/2021	OCAM-2021-960-12-0	15/03/2021	PRODUCTOS ECOLOGICOS DE CALID#	VENCIDA	4,473.73
13	REQ-2021-960-11	17/03/2021	OCAM-2021-960-13-0	22/03/2021	PRODUCTOS ECOLOGICOS DE CALID#	PAGADA	4,303.46
14	REQ-2021-960-12	17/03/2021	OCAM-2021-960-14-0	22/03/2021	SUPPLY CEMASH PERU E.I.R.L.	PAGADA	2,270.84
15	REQ-2021-960-12	17/03/2021	OCAM-2021-960-15-0	22/03/2021	PERU C'MASHE.I.R.L.	PAGADA	2,077.98
16	REQ-2021-960-14	19/03/2021	OCAM-2021-960-16-0	24/03/2021	MARTEC PERU S.C.R.L.	PAGADA	3,292.20
17	REQ-2021-960-13	19/03/2021	OCAM-2021-960-17-0	24/03/2021	PERU C'MASHE.I.R.L.	PAGADA	8,544.96
18	REQ-2021-960-13	19/03/2021	OCAM-2021-960-18-0	24/03/2021	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./	PAGADA	1,292.40
19	REQ-2021-960-15	23/03/2021	OCAM-2021-960-19-0	26/03/2021	PERU C'MASHE.I.R.L.	PAGADA	883.02
20	REQ-2021-960-15	23/03/2021	OCAM-2021-960-20-0	26/03/2021	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./	PAGADA	1,408.06
21	REQ-2021-960-17	25/03/2021	OCAM-2021-960-21-0	30/03/2021	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	5,675.80
22	REQ-2021-960-18	06/04/2021	OCAM-2021-960-24-0	09/04/2021	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./	PAGADA	6,421.65
23	REQ-2021-960-19	07/04/2021	OCAM-2021-960-25-0	13/04/2021	CORPORACIÓN MARKET S.A.C.	PAGADA	4,487.52



24	REQ-2021-960-19	07/04/2021	OCAM-2021-960-26-0	MARTEC PERU S.C.R.L.	PAGADA	1,264.61
25	REQ-2021-960-19	07/04/2021	OCAM-2021-960-27-0	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	2,193.02
26	REQ-2021-960-20	19/04/2021	OCAM-2021-960-28-0	PERU C'MASHE.I.R.L.	PAGADA	2,700.81
27	REQ-2021-960-20	19/04/2021	OCAM-2021-960-29-0	CORPORACIÓN CCC PERU E.I.R.L.	PAGADA	6,918.77
28	REQ-2021-960-21	21/04/2021	OCAM-2021-960-30-0	MARTEC PERU S.C.R.L.	PAGADA	3,292.20
29	REQ-2021-960-22	27/04/2021	OCAM-2021-960-31-0	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	1,355.99
30	REQ-2021-960-22	27/04/2021	OCAM-2021-960-32-0	COMERCIAL Y DISTRIBUIDORA ESCOR	PAGADA	4,102.02
31	REQ-2021-960-23	14/05/2021	OCAM-2021-960-33-0	PERU C'MASHE.I.R.L.	PAGADA	1,554.13
32	REQ-2021-960-23	14/05/2021	OCAM-2021-960-34-0	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./	PAGADA	1,407.41
33	REQ-2021-960-24	27/05/2021	OCAM-2021-960-35-0	MARTEC PERU S.C.R.L.	PAGADA	1,180.00
34	REQ-2021-960-26	09/06/2021	OCAM-2021-960-36-0	GRUPO VALENCIA S.A.C.	PAGADA	3,165.42
35	REQ-2021-960-35	30/07/2021	OCAM-2021-960-37-0	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./	PAGADA	3,069.89
36	REQ-2021-960-33	30/07/2021	OCAM-2021-960-38-0	CONSULTORIA EN TECNOLOGIA INFO	PAGADA	16,715.46
37	REQ-2021-960-36	06/08/2021	OCAM-2021-960-39-0	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./	PAGADA	826.85
38	REQ-2021-960-36	06/08/2021	OCAM-2021-960-40-0	CMS CORPORACIÓN E.I.R.L.	PAGADA	764.36
39	REQ-2021-960-36	06/08/2021	OCAM-2021-960-41-0	CORPORACIÓN F & L PERU S.A.C.	PAGADA	2,499.81
40	REQ-2021-960-37	09/08/2021	OCAM-2021-960-42-0	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	3,245.00
41	REQ-2021-960-41	23/08/2021	OCAM-2021-960-43-0	DISTRIBUIDORA CONCORDIA S.A.C.	PAGADA	3,250.36
42	REQ-2021-960-41	23/08/2021	OCAM-2021-960-44-0	GRUPO CONDORI EQUIPOS S.A.C.	PAGADA	1,435.11
43	REQ-2021-960-42	24/08/2021	OCAM-2021-960-45-0	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./	PAGADA	9,460.58
44	REQ-2021-960-42	24/08/2021	OCAM-2021-960-46-0	CORPORACIÓN MARKET S.A.C.	PAGADA	1,237.01
45	REQ-2021-960-43	02/09/2021	OCAM-2021-960-47-0	CMS CORPORACIÓN E.I.R.L.	PAGADA	2,941.86
46	REQ-2021-960-43	02/09/2021	OCAM-2021-960-48-0	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./	PAGADA	872.86
47	REQ-2021-960-43	02/09/2021	OCAM-2021-960-49-0	IMPORT Y EXPORT PACHECO E.I.R.L.	PAGADA	2,314.92
48	REQ-2021-960-44	03/09/2021	OCAM-2021-960-50-0	QUALITY TRES S.A.C.	PAGADA	12,149.28
49	REQ-2021-960-59	18/10/2021	OCAM-2021-960-52-0	CMS CORPORACIÓN E.I.R.L.	PAGADA	2,267.68
50	REQ-2021-960-50	22/10/2021	OCAM-2021-960-53-0	SIGE COMERCIAL S.A.C.	PAGADA	6,823.29
51	REQ-2021-960-53	09/11/2021	OCAM-2021-960-54-0	TECNOLOGIA GLOBAL DE INFORMATI	PAGADA	892.08
52	REQ-2021-960-52	09/11/2021	OCAM-2021-960-55-0	GRUPO CONDORI EQUIPOS S.A.C.	PAGADA	2,478.00
53	REQ-2021-960-54	10/11/2021	OCAM-2021-960-56-0	INVERSIONES JAMESA & J E.I.R.L.	PAGADA	2,133.56
54	REQ-2021-960-54	10/11/2021	OCAM-2021-960-57-0	CMS CORPORACIÓN E.I.R.L.	PAGADA	1,995.33
55	REQ-2021-960-55	03/12/2021	OCAM-2021-960-58-0	GRUPO VALENCIA S.A.C.	PAGADA	1,102.71
56	REQ-2021-960-63	14/12/2021	OCAM-2021-960-59-0	CMS CORPORACIÓN E.I.R.L.	PAGADA	2,447.52
57	REQ-2021-960-61	14/12/2021	OCAM-2021-960-60-0	TOQEN TECNOLOGIA Y NEGOCIOS S./	PAGADA	2,028.86
TOTAL						187,102.70

ANEXO 3: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	
¿De qué manera las adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco inciden en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021?	Analizar las adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.	Las adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco inciden positivamente en la satisfacción del área usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.	VI. Adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco. VD. Satisfacción de las áreas usuarias.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	
¿De qué manera se realiza el proceso de las adquisiciones de bienes a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021?	Analizar la manera en que se realiza el proceso de las adquisiciones de bienes a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.	La manera en que se realiza el proceso de las adquisiciones de bienes a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco incide positivamente en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.	VI.-Proceso de las adquisiciones de bienes a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco. VD.-Satisfacción de las áreas usuarias
¿De qué manera la calidad de los bienes adquiridos a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco incide en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021?	Analizar la calidad de los bienes adquiridos a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.	La calidad de los bienes adquiridos a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco incide positivamente en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021.	VI.- Calidad de los bienes adquiridos a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco. VD.- Satisfacción de las áreas usuarias
¿Qué lineamientos en el proceso de adquisición lograrían la eficiencia en la gestión del área de abastecimiento de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE?	Proponer lineamientos en el proceso de adquisición para lograr la eficiencia en la gestión del área de abastecimiento de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE.		

ANEXO 4: Encuesta realizada a los trabajadores



“Adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021”

ENCUESTA

Estimado(a) trabajador(a) de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, la presente investigación tiene como objetivo analizar las adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021. Por lo que, le pedimos responder con sinceridad a las interrogantes para analizar cómo son las adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y satisfacción del área usuaria teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

ESCALA DE VALORACIÓN

Marque con una (X) la alternativa que considere correcta donde:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEM	VALORACIÓN					OBS.
		1	2	3	4	5	
Proceso de las adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco							
1	¿Se presentó el cuadro de necesidades por parte del área usuaria en coordinación con el área de abastecimiento de manera oportuna?						
2	¿Presentó usted como área usuaria su requerimiento según la Ley de Contrataciones del Estado?						
3	¿Usted como área usuaria otorga la conformidad del producto una vez internado los bienes en el almacén en el plazo establecido? (7 días hábiles)						
Calidad de los bienes adquiridos a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco							
4	Al momento de otorgar la conformidad y recibir el bien como área usuaria ¿le entregaron con las características según su requerimiento?						



5	¿Usted está de acuerdo con el tiempo de garantía otorgado a los bienes que requirió según el Catálogo Electrónico de Acuerdos Marco (Perú Compras)?						
6	¿Los bienes que se adquieren a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuentan con certificaciones de calidad y/o medioambientales?						
7	¿Usted tiene conocimiento que los bienes que se adquieren a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuentan con fichas – producto						
8	¿En éste año, respecto a los años anteriores, ha mejorado la calidad de los bienes o productos entregados por el órgano encargado de contrataciones?						
9	¿Está usted satisfecho con la calidad de los bienes que se han adquirido a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras?						
Satisfacción de las áreas usuarias							
Oportunidad							
10	¿Está usted conforme con el tiempo (promedio) en que se le entrega los bienes o productos, después de hecha el requerimiento?						
Eficiencia							
11	¿En éste año, respecto a los años anteriores, ha mejorado el tiempo de atención de entrega de los bienes o productos?						
12	¿Tiene usted conocimiento que las adquisiciones a través de los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco cuentan con un módulo de acceso a los Datos Abiertos sobre compras del Estado en la página de Perú Compras? ¿Hace usted uso de este módulo?						
13	¿Cree usted que los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras contribuyen a que las adquisiciones de bienes se realicen de manera transparente?						
Eficacia							
14	¿Está usted satisfecho con la variedad de productos, marcas, precio, que se ofrecen en los Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco de Perú Compras?						



ANEXO 5: Ficha documental

FICHA DOCUMENTAL	
N° _____	
FECHA:	
INVESTIGADOR:	EDWIN VICENTE CHILA TINTAYA
EMPRESA:	INPE ORAP
ÁREA:	ABASTECIMIENTO
DIRECCION:	JR. ORKAPATA 228
PROCESO:	PLATAFORMA PERU COMPRAS
PERIODO:	2020-2021
DETALLE DEL DOCUMENTO:	
ASUNTO:	
UBICADO EN:	



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Edwin Vicente Chila Tintaya
, identificado con DNI 70148553 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Ciencias Contables

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

" Adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la
satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021
" Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 13 de abril del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Edwin Vicente Chila Tintaya
identificado con DNI 70148553 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Ciencias Contables

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"Adquisiciones a través de Catálogos Electrónicos de Acuerdos Marco y su incidencia en la satisfacción de las áreas usuarias de la Oficina Regional Altiplano Puno INPE, periodo 2020-2021"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 13 de abril del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella